

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**LA GESTIÓN Y LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN
LA EMPRESA HELIOS PERÚ S.A.C., LIMA 2016.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

INTEGRANTES:

**CÓRDOVA ARZAPALO, NOEMI OLIVIA
NEYRA VARGAS, ALDO
ZAMUDIO CASTRO, ROSA MARÍA**

ASESOR:

MG. VENTO EGOAVIL, RODOLFO

**LINEA DE INVESTIGACION: NORMAS ETICAS CONTABLES EN
EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS**

LIMA, 2018

**LA GESTIÓN Y LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS EN LA EMPRESA HELIOS PERÚ S.A.C., LIMA
2016.**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, para optar el Título de Contador Público, en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

Dra. GAGO RIOS, ROSARIO SORAYA

.....

Presidente

Lic. VELARDE PERALES, JORGE ARMANDO

Secretario

Lic. VASQUEZ QUIÑONEZ, MANUEL

.....

Vocal

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios por darnos felicidad y salud, con bienestar físico y espiritual.

A nuestros padres por su apoyo incondicional en la educación profesional.

A los maestros por sus enseñanzas al ser guía constante en nuestra formación profesional.

LOS AUTORES

AGRADECIMIENTO

El especial reconocimiento a nuestros profesores por las enseñanzas impartidas que fueron valiosas en la culminación del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

Para esta investigación se hizo un estudio de factores que sirvió para desarrollar todos los aspectos importantes del trabajo de sustentación académica, así mismo la recopilación de información del marco teórico y el aporte brindado de la información de la empresa con cada una de sus variables y el respaldo de citas bibliográficas que dan validez a la investigación.

En lo concerniente al trabajo de campo se encontró problemas en la gestión de créditos y cobranzas con falta de procedimientos que debilitan a la empresa generando riesgos económicos y flujo de efectivo con falencias, encontrando debilidades en otras áreas con errores y descoordinaciones.

El valor de la investigación es de ordenar y mejorar la implementación en el procedimiento de la gestión de créditos y cobranzas, estableciendo políticas y parámetros para la solución de los problemas hallados en HELIOS PERU SAC.
Palabras claves: Gestión, procedimientos, créditos, cobranzas.

ABSTRACT

For this research, a study of factors was carried out that served to develop all the important aspects of the work of academic support, as well as the compilation of information of the theoretical framework and the contribution provided of the information of the company with each one of its variables and the backup of bibliographic citations that validate the research.

Regarding fieldwork, problems were found in the management of credits and collections with a lack of procedures that weaken the company generating economic risks and cash flow with flaws, finding weaknesses in other areas with errors and uncoordinations.

The value of the research is to order and improve the implementation in the procedure of credit and collections management, establishing policies and parameters for the solution of the problems found in HELIOS PERU SAC.

Keywords: Management, procedures, credits, collections.

TABLA DE CONTENIDOS

Caratula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen (palabras clave)	v
Abstract	vi
Tabla de contenidos	vii
Introducción	x

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.2.3 Objetivos	4
1.2.3.1 Objetivo general	4
1.2.3.2 Objetivos específicos	4
1.3 Casuística con relación a la problemática planteada	4
1.4 Marco normativo	6

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2.1 Antecedentes internacionales	7
2.2.2 Antecedentes nacionales	12
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 La Gestión	17
2.2.1.1 Cuatro funciones principales de la gestión	19
2.2.2 Procedimientos de Créditos y Cobranzas	20
2.2.2.1 El Crédito	20
2.2.2.2 Clasificación del crédito	21

2.2.2.3 Principios de la gestión de créditos	23
2.2.2.4 Políticas de Crédito	25
2.2.2.5 Factores y consideraciones sobre el otorgamiento del crédito	29
2.2.2.6 La cobranza	36
2.2.2.7 Pautas para fijar políticas de cobranza	36
2.2.2.8 Formas tipos y responsabilidad de la cobranza	38
2.2.2.9 Clases de cobranza	39
2.2.2.10 Responsabilidad de la cobranza	40
2.2.2.11 Procedimientos de cobranza	41
2.2.2.12 Funciones especiales de cobranza	47
2.2.2.13 Otros agentes de cobranza	49
2.2.2.14 Intereses legales aplicados en cobranzas	51
2.2.2.15 La sistematización para la gestión de procesos de créditos y cobranzas	53
2.2.2.16 Bases legales	54

3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

3.1 Alternativa de solución al problema general	78
3.1.1. Respuestas al problema general como alternativas de solución:	78
3.2 Alternativas de solución a los problemas específicos	82
3.2.1 Problema específico	82
3.2.1.1 Alternativas de solución al problema específico	82
3.2.2 Problemas específico	83
3.2.2.1 Alternativas de solución al problema específico	83
3.2.3 Problema específico	86
3.2.3.1 Alternativas de solución al problema específico	86

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

Apéndice

Organigrama de Helios Perú S.A.C.

Cuadro de Sistematización de Créditos y cobranza de la Empresa

Propuesta de políticas de crédito

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en la gestión y los procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa Helios Perú SAC con RUC N° 20536379062 ubicada en la Av. Alfredo Benavides N°1180 Of. 1104 Urb. San Antonio, Distrito de Miraflores, Provincia y Departamento de Lima, estando posicionada en el mercado desde el año 2010, dedicada a la comercialización y distribución de amenidades para hoteles, restaurantes, clínicas y otras empresas de entretenimiento y afines.

En Estados Unidos se muestran antecedentes que existen empresas y negocios donde hace falta implementar los procedimientos de créditos y cobranzas, por ejemplo, son los casos de las ventas de vivienda a crédito; la empresa realiza mediante sus programas de marketing la venta de viviendas lujosas, residencias, hoteles, edificios, casas de campo, departamentos de lujo, apartamentos y otros medios de vivienda para uso familiar; en tal sentido, los compradores para pagar dichos créditos trabajan arduamente; sin embargo, en muchos casos son despedidos de sus respectivos empleos y surge una problemática de ¿cómo seguir pagando la compra al crédito del departamento?; entonces surge la situación de la inexistencia de los procedimientos de créditos y cobranzas para completar la deuda contraída con los negocios de bienes y raíces, así como también, existen otras empresas que llevan una gestión óptima con sus clientes al haberse realizado una buena selección de los mismos con los procedimientos existentes de créditos y cobranzas junto a sus políticas.

En México, los antecedentes son parecidos, toda vez que existen empresas comerciales de bienes y raíces e inmobiliarias donde las características principales de esta deficiencia es el mal manejo del proceso documentario, la falta de políticas y planeamientos de créditos y cobranzas, a pesar que dentro

de ciclo de créditos, el área de cobranza en algunas empresas lo consideran al final, convirtiéndose en un punto débil de la organización.

En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas – Mipyme, generalmente no cuentan con procedimientos de créditos y cobranzas y solamente se dejan llevar por la costumbre y el empirismo de dar créditos para aumentar las ventas; lo que ocasiona muchas veces el cierre de la empresa al no poder cobrar las deudas acumuladas; también se dan los casos en que las empresas que cuentan con un departamento de créditos y cobranzas, tienen muy bien definido sus procesos de créditos y cobranzas, fieles a una políticas de saber entregar un crédito a una persona o empresa debidamente calificada para tales actos.

Ocurren otros casos, como que existe el riesgo a nivel empresarial, donde se podría ver debilitado por causa de la administración en créditos y cobranzas, mostrando ineficiencia en procedimiento de cobranza que podría sobrepasar el límite de morosidad en las empresas, lo que generaría problemas de liquidez e insolvencia. Por tanto, teniendo como objetivo principal llegar a una gestión eficaz de créditos y cobranzas que tendrán como resultado el manejo y proceso apropiado para la mejora de la empresa y por consiguiente disponibilidad de solvencia para el capital de trabajo y la posterior demanda para obtener ganancias al haberse aumentado las ventas, es lo que trata la presente investigación.

En la empresa Helios Perú S.A.C., la gestión y los procedimientos de créditos y cobranzas deviene en problemática; Helios Perú S.A.C., es una empresa internacional que elabora y abastece productos de calidad para hoteles, clínicas, restaurantes, aviones, cruceros y mucho más. HELIOS comenzó en Ámsterdam, cuya filosofía de wellness (bienestar), luego trajeron a Sudamérica, para satisfacer las necesidades exigentes de los clientes.

Helios Perú S.A.C. es representante exclusivo del grupo GM de Francia, Tiene certificaciones internacionales y se compromete a seguir el desarrollo sostenible y el medio ambiente, centrándose en la eficacia de las fórmulas y en el perfil orgánico de las materias primas y materiales. Los productos en esta empresa francesa presentan un nivel cualitativo superior que puede satisfacer las necesidades más difíciles y sorprender con una atracción estética única. Actualmente tiene delegaciones y plataformas logísticas propias en Sudamérica ubicadas en Santiago de Chile, Lima y Bogotá, para garantizar a todos nuestros clientes un servicio puntual y de calidad. Helios Perú S.A.C. inicio sus actividades económicas el 01 de Julio del 2010.

Helios Perú S.A.C., es una empresa comercial que se dedica a la importación y comercialización de amenidades (productos cosméticos) de alta calidad, artículos de cortesía para hoteles, SPA y otros sectores relacionados. Helios tiene una amplia gama de productos de alta calidad de las líneas más populares, como CLARINS, PASCAL MORABITO, ALGOTHERM, OMNISENS, DAMANA, OCCEAN y entre otros productos de calidad francesa. Cumpliendo con todas las normas de certificación que requiere el mercado y el (DIGEMID).

VISIÓN

Ser la primera opción a nivel nacional en el mercado en brindar servicio de equipamiento para hoteles, clínicas, cruceros entre otros, manteniendo nuestro liderazgo en productos de alta calidad, y aumentar nuestra participación en Latinoamérica.

Las empresas referentes con las cuales son clientes de Helios Perú S.A.C., son las siguientes:

- Administradora Clínica Ricardo Palma S.A.
- Bos y Compañía Ltda.
- Cartir Perú S.R.L.
- Chirrys Inversiones S.A.C.
- Compañía Hotelera El Álamo S.A.C.
- Consejo Departamental de Lima CIP

- Consorcio Centurión S.A.C.
- Corporación Hotelera Metor S.A.
- Corporación Hotelera San Andrés S.A.C.
- Empresa de Servicios Turísticos Colón S.A.C.
- Explora Valle Sagrado S.A.C.
- Ferre Machupicchu S.A.C.
- Forum Inversiones S.A.C.
- Hotelera Plaza S.A.C.
- Inversiones en Turismo S.A.
- Inversiones Hoteleras El Pacífico S.A.C.
- Inversiones Inmobiliarias Más S.A.C.
- Inversiones Turísticas B y S S.A.C.
- Inversiones Turísticas Ferre Cusco S.A.C.
- Inversiones Turísticas P & M S.A.
- Invertur Hanan S.A.C.
- Los Portales S.A.
- Miraflores de Turismo S.A.C.
- Operador de Hoteles S.A.C.
- San Agustín El Dorado S.A.C.
- San Agustín Paracas S.A.C.
- Sistemas de Administración Hospitalaria S.A.C.
- Teguisse Turística Perú S.A.
- Zona Náutica Inversiones S.A.C.
- Entre otras empresas.

MISIÓN

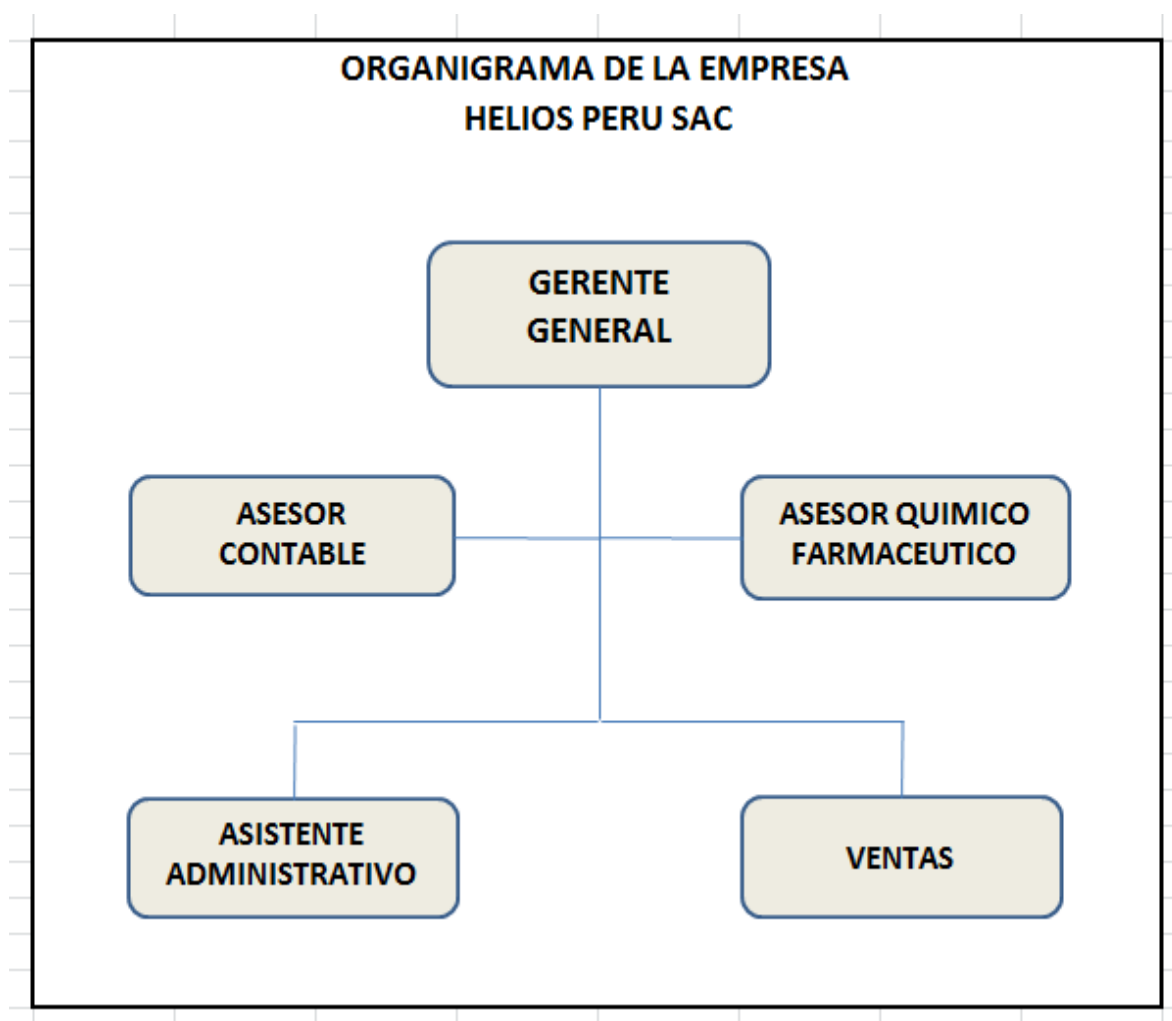
La misión de Helios Perú es brindar las herramientas necesarias para que pueda mimar a sus invitados a través de una experiencia única de productos de acogida y marcas exclusivas, soluciones innovadoras, respetuosas con el medio ambiente, desarrollados por expertos y alimentado por una relación estrechamente con sus equipos. Ponemos en sus manos una cartera excelente

de los productos de más alta calidad en pleno, cumplimiento de todas las normas cosméticas.

OBJETIVOS

Desarrollar y comercializar nuestros productos cosméticos que proporcionen satisfacción y utilidad personal a los consumidores y clientes de todos los estratos socioeconómicos, segmentando las propuestas manteniendo los más altos estándares de calidad, con el compromiso de respetar el medio ambiente y promover el desarrollo del personal de la empresa.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

Los procesos de la investigación nos muestra las debilidades, falencias, carencias, entre otros, por la que pasa la empresa a falta de estos procedimientos que es materia de nuestra investigación, pues en la actualidad una de las tareas fundamentales de la organización es realizar un estudio de diagnóstico para dar a conocer e identificar las necesidades de las falencias, errores, equivocaciones y otros contenidos empíricos para la elaboración de los procedimientos de créditos y cobranzas y luego dar un correcto seguimiento a las cuentas por cobrar con el fin de minimizar riesgos y sobre todo cobrar las facturas dentro del periodo.

La importancia de la investigación radica en poder dar alcance a las soluciones del problema hallado sobre la inexistencia de los procedimientos de créditos y cobranzas para evitar la falta de liquidez y teniendo el riesgo de cobranza dudosa, evaluación de créditos y cobranzas otorgados a clientes, no se llegaría a tener atrasos en los cobros y se agilizaría el proceso de entrega de los comprobantes de pago, dar un correcto seguimiento a las cuentas por cobrar con el fin de minimizar riesgos y sobre todo cobrar las facturas dentro del periodo establecido en las políticas de créditos y cobranzas de la empresa.

La importancia de esta investigación también se traduce en la implementación de procedimientos para la cobranza, las clases de cobranza, la cobranza judicial, la cobranza extrajudicial y otras formas extremas hasta llegar al remate de los bienes considerados en garantía con fianza o aval del monto del crédito.

En el desarrollo de la presente investigación se plantea la siguiente estructura:

Capítulo I.- describimos el problema de la investigación de la empresa Helios Perú S.A.C., el enfoque del problema, la formulación del problema, el problema general, los problemas específicos, el objetivo general, los objetivos específicos y la casuística de acuerdo a la problemática planteada, sugiriendo una alternativa de solución.

Capitulo II.- presentamos el Marco Teórico desde el punto de vista de los autores, las bases teóricas, definiciones y conceptos de las variables con literatura actualizada, técnicas avanzadas de las variables o temas afines, bases legales de acuerdo a la investigación, siempre que sea aplicable.

Capitulo III.-proponemos las alternativas de solución que comprende la respuesta a la problemática planteada mediante el problema general y los problemas específicos.

Finalmente consideramos las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados, las recomendaciones, la bibliografía, los anexos y toda la redacción de la investigación en función a las normas APA sexta edición en sus aplicaciones y estilos.

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En Colombia y en el Ecuador, de acuerdo a nuestras investigaciones, se ha encontrado que diversas empresas comerciales, industriales, de manufactura, de servicios, entre otros, no cuentan con un área de créditos y cobranzas por las mismas políticas de actividad empresarial que desarrollan; muchas de ellas son micro empresas, pequeñas empresas, personas naturales que administran negocios pequeños y en otros casos por los mismos cambios que se producen en el entorno al querer aumentar sus ventas incurren en otorgar créditos a empresarios que no cuentan con las garantías correspondientes para ello, generando pérdidas y otros problemas afines al no poder cobrar las deudas otorgadas a estas empresas y personas naturales que siendo empresarios individuales no están acostumbrados a pagar deudas por las mismas condiciones en que se encuentran, es decir, muchos de estos empresarios trabajan sin planificación, sin organización, faltando la dirección y el control debidamente organizado en estos empresarios.

En el Perú, la mayoría de empresas tanto micro, pequeñas, medianas y hasta grandes empresas trabajan con créditos y ello se hace posible para aumentar las ventas y tener más liquidez para sus inversiones y cumplir con sus obligaciones empresariales y tributarias al respecto; sin embargo, la falta de orientación y capacitación a los empresarios y directivos de estas empresas, incurren en problemas críticos al no poder cobrar las deudas otorgadas por los tipos de créditos otorgados, teniendo como resultado no poder cobrar lo atrasado, no tener claro los procedimientos para realizar una cobranza, no tener liquidez para cumplir con el pago a los trabajadores, no poder hacer inversiones, no tener políticas de crédito, no contar con personal asignado y preparado para estas contingencias, entre otros factores.

En la empresa Helios Perú S.A.C., los procedimientos de créditos y cobranzas no existen y al no existir estos documentos, no existe una políticas de créditos y cobranzas, dando como consecuencia no tener personal asignado que haga el seguimiento a las facturas por cobrar; los procesos son ineficientes debido a que no existe un correcto orden al momento de otorgar el crédito y realizar la cobranza, los cuales, al no estar bien definidos, se realizan de acuerdo a criterio de cada trabajador, creando confusión y se pierde tiempo en consultar a la gerencia de cómo se debe proceder adecuadamente.

Existe duplicidad en las funciones del personal, debido a que las políticas de ventas no están claramente definidas, la empresa tiene problemas de recuperación de la cartera de crédito, por lo que los procedimientos se dilatan causando molestia tanto a los ejecutivos de ventas como a los clientes, lo que incide en atrasos de las cobranzas; no se cumple por completo con los requisitos para el crédito que se dan en el acuerdo al momento de la venta, trayendo como efecto el aumento de la morosidad y por ende, llevar a la empresa a incurrir en problemas de liquidez por la falta de solvencia, no se proporciona una guía para los trabajadores que facilite a realizar los procesos y agilice las actividades, no hay una fuente de referencia para el trabajador a la hora de buscar una información importante sobre el funcionamiento de la empresa, sobre cómo se realizan las actividades, esto hace que el trabajador no tenga la libertad y seguridad que debe precisar al momento de desarrollar su labor, los clientes siempre intentan pagar lo más tarde que puedan, las excusas son muy comunes como “no recibí la factura”, “estoy esperando el pago de otro cliente”, “el pago ya salió y se debe haber demorado en el banco”, etc.

No se realizan los cobros el mismo día de vencida la factura, se olvidan reclamarle ese mismo día, no se envían recordatorios de las facturas próximas a vencer, han aplicado mal la lista de precios, se facturaron productos / servicios por cantidades equivocadas, o que algunos de los productos entregados estaban defectuosos. No existe un manual de funciones, no existe

un manual de procedimientos, no existe un manual de políticas; incluso, no existe comunicación del personal encargado de las cobranzas con los clientes, no existe un sistemas de cobranzas y no se lleva un control de inventarios de los productos a comercializar, no se actualizan la base de datos a tiempo para el cobro efectivo, la documentación no es administrada debidamente, entre otros problemas afines.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

1.2.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera los manuales administrativos influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

Problema específico 2

¿En qué medida la selección de clientes influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

Problema específico 3

¿De qué modo la evaluación del riesgo influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

1.2.3 Objetivos

1.2.3.1 Objetivo general

Desarrollar la gestión y su influencia en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016

1.2.3.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Implementar los manuales administrativos y su influencia en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

Objetivo específico 2

Sistematizar la selección de clientes y su influencia en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

Objetivo específico 3

Aplicar la evaluación del riesgo y su influencia en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

1.3 Casuística con relación a la problemática planteada

Helios Perú SAC, por ser una empresa comercial que viene realizando importantes actividades es reconocida en el Perú, pero ha ido creciendo en forma desordenada debido a la falta de conocimiento sobre el control de los créditos en sus áreas administrativas y descontrol en el departamento de cobranzas que trae como consecuencias el retraso en el cobro de sus facturas y rentabilidad, generando posible falta de liquidez para la empresa. Por consecuente el resultado nos da que la empresa Helios Perú S.A.C. debe gestionar de forma eficiente su política de ventas a crédito para evitar

problemas de condición moroso que podría atentar con la solvencia y por consiguiente con la liquidez operacional.

En la empresa Helios Perú S.A.C., en el mes de octubre 2016, ocurrió un hecho que reviste vital importancia sobre la falta de procedimientos en el otorgamiento de un crédito a una empresa hotelera, pues como es conocido, el acentuado éxito del uso del crédito en las operaciones de comercio al por mayor y al por menor de las empresas hoteleras, han derivado en un crédito otorgado por el Sr. Roy Solórzano Huamán, (empleado) con productos cosméticos y amenities en general y otros enseres por un valor de 20,000.00 US\$, pues deviene en problemas por cuanto el Sr. Solórzano no es personal especializado en otorgar créditos y menos en realizar los cobros.

La empresa no cuenta con los recursos necesarios para otorgar créditos con montos altos, no se había establecido los plazos de pago y tampoco se había hecho firmar algún documento alguno como un contrato o las respectivas letras de cambios que para estos casos causa efecto para poder cobrarlos o demandar en caso extremo; sin duda, la concesión de créditos sin una organización adecuada, causa serios problemas orgánicos y financieros, especialmente en pequeños negocios hoteleros, industriales o mayoristas y minoristas, además de la escasa divulgación de conocimientos y técnicas de crédito y cobranza y la escasez o casi ningún entrenamiento del mismo personal asignado a esta actividad. El cliente del Sr. Solórzano, hasta ahora no cancela dicha cuenta y tampoco se puede cobrar al trabajador por carecer de medios económicos.

Proponemos una inmediata implementación de los manuales administrativos donde se deben incluir la propuesta de crear un departamento de créditos y cobranzas con sus debidos procedimientos, que la empresa Helios Perú S.A.C. los necesita con suma urgencia.

A través de la información proporcionada por fuentes internas o externas al agente de crédito, será permitido, investigado, analizando, evaluando y determinando la solvencia ética y financiera, capacidad del buen pagador, experiencia, antecedentes, garantías del solicitante de créditos, entre otros. La interpretación correcta de las pruebas reunidas e información obtenida dará mayor firmeza al área o departamento de créditos y cobranzas para reforzar la decisión.

Creemos muy oportuno tomar en cuenta consideraciones inmediatas como hacer firmar una letra de cambio para reforzar la cobranza en caso se incumpla con el pago como es el caso descrito, evitándose problemas posteriores de liquidez para con la empresa Helios Perú .S.A.C.

1.4 Marco normativo

- A) Constitución Política del Perú
- B) Ley General de Sociedades – Ley N° 26887
- C) El Cód. Tributario – D Leg. N° 816, aprobado por el Decreto Supremo N° 135-99-EF del 19 de agosto de 1999
- D) TUO de la Ley del Imp.Rta, aprobado por el Decreto Supremo N° 179-2004-EF, del 08 de diciembre del 2004
- E) El Reglamento de la LIR, aprobado por el Decreto Supremo N° 122-94-EF, del 21 de setiembre del 2004
- F) Texto Único Ordenado de la Ley del IGV e Imp. Selectivo al Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N° 055-99-EF, del 15 de abril de 1999
- G) Reglamento de la Ley General a las ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N° 029-94-EF, del 30 de marzo de 1994
- H) Decretos Legislativos N° 1257, 1258, 1259, 1260, 1269, 1270, 1311, 1312, 1313, 1347, entre otras normas vigentes registradas en las páginas del 69 al 74 del presente estudio de investigación, los cuales se encuentran debidamente confirmadas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes internacionales

Título de la Tesis: EL MODELO DE CRÉDITO-COBRANZA Y GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA “COMERCIAL FACILITO” DE LA PARROQUIA PATRICIA PILAR, PROVINCIA DE LOS RÍOS

APA: (Ramirez Montece, 2016, págs. 110-111)

Autores: Vanessa Cecilia Ramírez Montece

Institución: Universidad Regional Autónoma De Los Andes

Editorial: Universidad Regional Autónoma De Los Andes

Ciudad: Ecuador

Año: 2016

Página: 110-111

Conclusiones:

- El propósito principal de esta tesis es la sugerencia de un Modelo de Crédito – Cobranza para mejorar la gestión de las finanzas de los dispositivos comerciales “Facilito”, ubicada en la Av. Granda Centeno y Demetrio Encalada sector # 3 en la Provincia de los Ríos, con el objetivo de asistir a su propietario a tomar decisiones favorables y confiables.
- Esta tesis ha sido desarrollada de acuerdo a las directrices de la investigación, por lo que el método es cuantitativo - cualitativo con tendencia cualitativa, ya que la distribución del crédito y su concesión se analiza.

- Los medios más importantes de información son las encuestas y entrevistas realizadas a quienes participan en los procesos del negocio, como por ejemplo: los propietarios, el personal que ayudó a verificar la idea de defender el trabajo actual.
- El modelo de crédito propuesto se centra en la gestión, preparar un organigrama, funciones de los funcionarios que otorgan crédito y la recolección, la política de crédito, la política de recogida, elaboración de diagramas de flujo, las condiciones financieras, indicadores de cartera, el diseño de una aplicación de crédito, requisitos de crédito y documentos de notas que ayudará a la toma de decisiones y, por lo tanto, mejorar la administración financiera de la empresa.
- Se debe notar que el empleado de la empresa proporcionó las factibilidades para recopilar la información necesaria y para fijar las causas del problema mencionado, las mismas que orientan el desarrollo de la presente investigación.

Título de la Tesis: EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN APLICADO AL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS, PARA DISMINUIR EL RIESGO DE INCOBRABILIDAD DE LA CARTERA DE UNA EMPRESA COMERCIAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

APA: (Vera Chica & Romero Soto, 2013, págs. 6-7)

Autores: Lady Andrea Vera Chica - María Belén Romero Soto

Institución: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Editorial: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Ciudad: Ecuador

Año: 2013

Página: 6-7

Conclusiones:

- La empresa TAPICENTRO S.A. gestiona un movimiento considerable de cuentas por cobrar debido al hecho de que el volumen de sus actividades relacionadas con las ventas de crédito viene aumentando; sin embargo, existe una ausencia y aplicación incorrecta de patrones de control interno.
- Las políticas y procedimientos dentro de la empresa TAPICENTRO S.A no están formalmente establecidos, es decir; No hay manuales que describan los procesos desde el principio hasta su conclusión final. Se controlan de acuerdo con la experiencia y no como consecuencia de pasos lógicos y correctamente analizados.
- Al evaluar el método de control interno para el área de créditos y ensamblaje; Se enseñó que el cobrador no usa ingresos de factura precalculados para verificar el efectivo y / o cheques recibidos. Además, el agente de ventas aumenta en algunos casos la función del cobrador. Por lo tanto, esta situación hace que sea imposible para el gerente de crédito y cobro saber de inmediato el monto cobrado por la cancelación de la cuenta.
- La conclusión de que el puntaje del modelo 5C proporciona una evaluación completa del cliente reduce el riesgo de otorgar crédito y maximiza el valor de la empresa TAPICENTRO S.A; como se indica en la hipótesis 1.
- Se puede concluir que las políticas y procedimientos TAPICENTRO S.A. colección ha sido reformado mediante el análisis del valor de los procesos de cartera y la antigüedad. a la mejora propuesta de los métodos de adquisición asegura la eficacia y la velocidad de proceso de reciclaje de la cartera y reduce el período medio de cobro y las pérdidas debido a malas cuentas. Mantener la voluntad del cliente para futuras negociaciones; como se menciona en la hipótesis 2.

Título de la Tesis: LA ADMINISTRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN EMPRESAS FARMACEÚTICAS

APA: (Montes Chino, 2005, pág. 137)

Autores: Aurelia Amelia Montes Chino

Institución: Universidad Iberoamericana

Editorial: Universidad Iberoamericana

Ciudad: México

Año: 2005

Página: 137

Conclusiones:

- Esta investigación ha tratado de volver a verificar la utilización de la gestión en todas las áreas, especialmente en el área de créditos y cobros, se encontró que al aplicar los procesos administrativos, la mejora de rendimiento de la organización, los objetivos de aplicación totalmente cuantificable principios de cada etapa que consiste en planificar, organizar, direccionar y decisión de control, tomar decisiones en cada etapa, es el rol de jefe del área (en su función de jefe de esta área de la organización).
- Mi formación profesional es el Contador, el cargo de jefe del área de crédito y cobros, en la empresa transnacional alemana, que trabajé como asesor durante seis años, para hacer un "mejor trabajo". Desde el siguiente recibí este puesto como especialista en impuestos y participé en cursos sobre actualización tributaria.
- Cuando el gerente del área de créditos y cobranzas sufrió un derrame cerebral repentino, hubieron épocas en el año en que la labor tributaria no fue desmesurado; Además, también estude un MBA en la Universidad Iberoamericana, así que cuando me pidieron que dirigiera este departamento "gestión fiscal adicional", solo por el tiempo que tarda Recovery Manager en cobrar, acepté suministrarle algo de la resistencia.

- Vale la pena mencionar que diecinueve personas colaboraron en este departamento y que la compañía en esta etapa comenzó su desarrollo de certificación de acuerdo con las normas ISO 9000. Cuando yo estaba a cargo del área, vi que la gestión de conocimiento que tenía era perfectamente aplicable y esta dirección, me ha transformado en un contador administrativo, debido a mis estudios que ha sido "enriquecido" con el aprendizaje obtenido en administración.
- Por lo tanto, los altos ejecutivos y los empleados consideraron qué se vendió en 30 días, pero la cartera tenía más de 123 días. No había tiempo o la oportunidad de llevar a cabo un estudio previo del departamento o un estudio serio al respecto, debido a que las actividades diarias exigieron resultados inmediatos y me di cuenta que al igual que muchos departamentos de la empresa, que la gestión del área, no fue apreciado por el administrador, quien aplica con pleno conocimiento las actividades que incluyen planificación, organización, gestión y control, es cierto que tanto el jefe y sus ayudantes, día tras día tomaron decisiones, la gran parte fueron correctas.

Título de la Tesis: SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS
UTILIZANDO DISPOSITIVOS MÓVILES

APA: (Quimí Lainez, Ponce Domenech, & Burgos García, 2007, págs. 92-93)

Autores: Johanna Jazmín Quimí Lainez - Carmen Geoconda Ponce Domenech - Rosendo Eduardo Burgos García

Institución: Universidad De Guayaquil

Editorial: Universidad De Guayaquil

Ciudad: Ecuador

Año: 2007

Página: 92

Conclusiones:

- La conclusión es que nuestro sistema de gestión de cobranza es una solución que nos permite aumentar considerablemente el número de contactos efectivos con los clientes, junto con tácticas de cobros adecuadas implicando un mayor número de límites máximos de pago y por lo tanto, un mejor aumento en la recaudación del cobro.
- La integración completa de la fase de proyecto antes de la implementación, en colaboración con los gerentes de bases, gestores de sistemas, desarrolladores y otros integrantes de la infraestructura técnica que garantiza la seguridad del negocio y por lo tanto una aplicación más fuerte, que resista a los ataques de espionaje industrial, también es muy importante saber si la protección de datos que almacena en la base de datos o durante la sincronización, como cuando hace una pregunta o comprueba una ruta de cobro.
- El mecanismo de cobro es una herramienta fundamental que debe tener toda organización, que atienda todas las necesidades y valores, aumentando nuevos mecanismos que coincidan con las nuevas tecnologías informáticas disponibles en nuestro mercado.
- El mismo ayudará a la compañía a automatizar sus procesos cotidianos de cobranzas de una manera fluida y verdadera, para fortalecerla y hacerla altamente competitiva en el mercado.

2.2.2 Antecedentes nacionales

Título de Tesis: INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PRE-PRENSA DIGITAL EN LIMA-CERCADO

APA: (Hidalgo Benito, 2010, págs. 150-151)

Autora: Elsa Violeta Hidalgo Benito

Institución: Universidad San Martín de Porres

Editorial: Universidad San Martín de Porres

Ciudad: Lima

Año: 2010

Página: 150-151

Conclusiones:

- Planificación de Control Interno lleva al crecimiento de una estrategia a nivel global basada en el objetivo y logro de la misión, y como se espera para responder la organización de la empresa, lo que permite un buen manejo de créditos y cobranzas. Se puede demostrar que la adopción temprana de las medidas preventivas que asuman las empresas investigadas, mejorará los controles de los créditos concedidos y las medidas de recaudación.
- El área de control interno tiene como labor de gestionar y diseñar el sistema de control interno designado como la primordial herramienta de gestión, midiendo y evaluándola efectividad y eficacia de los diferentes procedimientos, para lograr las metas y objetivos establecidos, la tarea de ayudar a la transparencia de la gestión, que beneficiará, en particular la gestión de ingresos en las empresas, demostrando que la gestión de control interno es eficiente y eficaz favorece la gestión de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.
- Podemos decir que el control Interno es un proyecto organizativo, dado que las políticas y procesos que la empresa pretende proteger, verifica la precisión y veracidad para optimizar los procesos y estimulando el uso de las políticas para alcanzar las metas y objetivos proyectados; se ha comprobado que el establecimiento de procesos eficaces de control interno permanecerá la cohesión y la armonización entre las medidas para la función administrativa de manera guiada con los objetivos, las políticas y estrategias generadas por el subsistema del control estratégico, ayudando a proteger los activos de una organización.

Título de la Tesis: LAS POLÍTICAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA IMPORT EXPORT YOMAR E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE LIMA PERIODO 2013

APA: (Uceda Dávalos & Villacorta Bacalla, 2014, págs. 62-63)

Autores: Lorena Kimberley Uceda Dávalos – Fiorella Villacorta Bacalla

Institución: Universidad Privada Antenor Orrego

Editorial: Universidad Privada Antenor Orrego

Ciudad: Trujillo

Año: 2014

Página: 62-63

Conclusiones:

- Se decidió que la políticas de ventas al crédito sí influyen en el incumplimiento de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, de acuerdo con la evaluación y estudio para una muestra de 100 clientes, se estableció que el retraso, es a efecto de la falta de requerimientos regulados en las tres políticas de créditos fijados por la empresa.

La empresa Import Export Yomar E.I.R.L. según los resultados, el nivel de ventas de 2013, en los meses que han alcanzado el porcentaje más alto: enero 12%, noviembre 10% y diciembre 11% se deben primordialmente a las ventas de productos con mayores ventas durante ciertas temporadas del año. Del mismo modo, analizamos con qué tipo de ventas está tratando la empresa, que son; las ventas al crédito en 66% y las ventas al contado en 34%, decimos que la compañía tiene mayor venta por el crédito que otorga.

- La empresa Import Export Yomar E.I.R.L, Determina sus políticas de ventas al crédito en 3 grupos; clientes nuevos, clientes con crédito fijado y

clientes con sanciones de recupero; contando cada política con ciertos requisitos, según el anexo A3, A4 y A5.

- Se analizó la manera de cómo se llevaba las políticas de ventas al crédito de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L, confirmándose que no se vienen controlando a todos los clientes, los requerimientos establecidos en las mismas; tal como se mostró en una muestra de 100 clientes, tablas N°15, 16 y 17 y presentados en el anexo A3, A4 y A5.
- Las políticas de ventas y los requisitos que influyen en el incumplimiento fue analizado, en una muestra de 100 clientes, en las 3 políticas de crédito, los clientes que no cumplieron con los requisitos establecidos en los créditos otorgados, son el porcentaje de mayor morosidad que se presenta en la empresa.
- Analizamos la tasa de incumplimiento de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En una muestra de 100 clientes con líneas de historial crediticio, observamos que el 60% son incumplimientos y el 40% pagó sus créditos en los términos estipulados. Como se muestra en la tabla y en el gráfico N ° 19.

Título de la Tesis: INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTODE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CHEMICAL MINING S.A. LIMA - 2015

APA: (Armijo Naupa, 2016, pág. 98)

Autora: Lucy Mireya Armijo Naupa

Institución: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Editorial: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Ciudad: Chimbote

Año: 2016

Página: 98

Conclusiones:

- Fue posible describir la existencia de control interno para el manejo de la compañía Chemical Mining S.A., según lo evidenciado por la alusión bibliográfica de los autores que estudian que existe dominio del control interno, es decir, si se completa el control interno satisfactorio, funcionando bien en el área de crédito y montaje de acuerdo con la tabla nº 01: con respecto al punto de vista nº 1
- Fue posible determinar cómo la sinergia de los elementos del control interno puede asignar un buen manejo del área de crédito y cobranza. Se ha descubierto que la empresa no tiene suficiente control interno, lo que significa que las operaciones realizadas carecen de credibilidad. Incluso los componentes no funcionan de manera eficiente. De acuerdo con las investigaciones hechas a la empresa Chemical Mining S.A., de acuerdo con la Tabla No. 02: con respecto al objetivo específico 2
- Fue posible determinar las pautas para evaluar la retroalimentación luego de entender el problema existente con la ausencia de las aplicaciones del sistema de control interno efectivo dentro del alcance de los créditos y cobros de acuerdo con el Anexo No. 01.

Título de la Tesis: IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAL CCT S.R.L. EN EL DISTRITO DE COMAS EN EL AÑO 2013

APA: (Castillo castillo, Córdova Abato, & Torres Del castillo, 201, págs. 85-86)

Autores: Giannina Marleni Castillo Castillo - Jym Kennet Córdova Abanto – Jennifer Torres Del Castillo

Institución: Universidad de Ciencias y Humanidades

Editorial: Universidad de Ciencias y Humanidades

Ciudad: Lima

Año: 2013

Página: 85-86

Conclusiones:

- La compañía Industrial CCT S.R.L. emplea un control interno ineficaz, no tiene pautas y sus procesos no son bien definidos y claros que mejore a cada área de cada usuario a definir sus riesgos, que evalúan y midan, cual es la acción que ejercerá para minimizar los riesgos.
- El área de créditos y cobranzas hace un uso incorrecto de la asignación de créditos a los clientes. La empresa en la concesión de crédito para obtener y mantener más clientes con el fin de aumentar las ventas y dar resultados de mayor liquidez, no hace un análisis completo de la capacidad de pago del cliente para saber si es confiable y evitar el riesgo de incumplir con sus obligaciones; además, otro factor de limitación, no posee con un mapa de procesos que controlan las etapas de acciones que deben ser seguidas para la adecuada gestión de la concesión de créditos.
- Ausencia de políticas más estrictas en el método de gestión de cobros, que se implementan es muy flexibles y que hay retrasos en las cobros; ausencia de tácticas de cobranzas, para alentar a los clientes a pagar a tiempo y evitar generar costos y gastos adicionales causados por incumplimiento del pago.
- El Bajo nivel de comunicación entre las áreas, lo que puede mejorar un ambiente de trabajo, donde la recopilación de información es regular y fluya a tiempo.

2.2 Bases teóricas**2.2.1 La Gestión**

La gestión consiste en actividades de diversos individuos especializados, tales como: gerentes institucionales, los consultores, los fabricantes y gerentes,

entre otros, y las acciones se esforzarán por tener una mejora productiva y la competitividad de las empresas.

Según la revista virtual de Gestión y Administración, la definición de gestión tiene preparativos básicos que corresponden a la organización, compromete que esto sea aplicado a una empresa, analizando algunos de los objetivos correspondientes más importantes.

Es de importancia señalar, en este contexto, que ninguna compañía puede sobrevivir si no tiene ningún beneficio, entonces usted siempre debe manejar un cierto nivel de competencia con otras compañías relacionadas en la producción y los mismos productos como el nuestro. La definición de gestión se maneja en un entorno en el que, en lo general, los recursos son escasos y sobre la base de ello, la administración de la gestión debe fijar fórmulas diferentes para que así persuadan y motiven constantemente. Todas las fuentes de capital de negocios, para garantizar que respalden todos los planes que la compañía planea implementar.

Si nos centramos en aplicar la definición de gestión para realizar los trabajos de una compañía, es de importancia enfatizar en general, generalmente tiene mucho más aplicación en compañías privadas, que son más conocidas como empresas del sector privado. En cualquier caso, debemos decir que las compañías que son del sector público de propiedad del estado, también tienden a tener interesantes modelos de gestión, pero tienden a volverse bastante independientes de lo que es la definición de gestión más técnico.

Y ahí es donde está la mayor distinción, es que cuando el sector privado, empleando el modelo de gestión en el crecimiento de los trabajos realizados, generando muchos más beneficios que una compañía que corresponde al sector público, y por eso que es fundamental tener en cuenta la tecnicidad del término de gestión como parte de la gestión empresarial. En cualquier caso, también es fundamental mencionar el hecho lógico que confirma que las compañías privadas tienen muchos más recursos que los del Estado, y uno de

esos recursos es tecnología, una herramienta que ha ayudado a expandir el concepto de gestión en todas las aplicaciones relevantes.

2.2.1.1 Cuatro funciones principales de la gestión

Comenzando en mencionar que la gestión aplicada a la administración de empresas requiere que cumpla cuatro funciones principales para el desenvolvimiento de la empresa;

- El primero de estos planes de características, que se utilizan para combinar recursos para planificar nuevos proyectos que pueden ser rentables para la compañía. Específicamente, nos enfocamos al planeamiento como visión global de toda la compañía y su entorno correspondiente, tomando las decisiones claves que pueden determinar la ruta más directa hacia los objetivos de lo planeado.
- La segunda función que corresponde a cumplir la definición de gestión es la organización donde todos los elementos entrarán en conjunto en la empresa, haciéndolos trabajar juntos, para obtener un mejor uso de ellos y tener mayores posibilidades de generar mejores resultados.
- La tercera función es la gestión basada en el concepto de liderazgo, significa un nivel alto de comunicación entre gerentes y empleados, y esto nace del objetivo de crear un entorno de trabajo adecuado, aumentando así la eficiencia del trabajo de los empleados para aumentar la rentabilidad en la empresa.
- La cuarta función es el control, es la función final que debe ser cumplida por la definición de gestión aplicado a la administración, ya que será posible cuantificar el avance que el personal mostró en términos de los objetivos que les fueron aplicados marcando desde el inicio.

Con todo lo que se ha tenido en cuenta se puede observar la eficiencia para implementar la gestión de las empresas en función del concepto de gestión.

Proporciona un nivel de organización mucho más alto que permite a la empresa funcionar muy bien en su campo de trabajo. En el caso de que usted está comenzando un nuevo negocio o un negocio con miras a llegar a las grandes regulaciones de negocios, se recomienda que la gestión que corresponde a su negocio sea controlado por el concepto de la dirección y por lo tanto aumentar los niveles de posible éxito como se puede tener en la empresa(Rodríguez Pastor,2014)

2.2.2 Procedimientos de Créditos y Cobranzas

2.2.2.1 El Crédito

Definición

Según Marco Antonio Navarro Márquez (2007) del crédito griega, el término proviene del latín de préstamo CREDERE (a la confianza). Aunque no existe una definición universalmente aceptada, la operación de crédito de acuerdo con Emilio Villaseñor Fuente, puede ser definida: "como la entrega de un valor actual, sea dinero de mercancía o servicio, con base en la confianza a cambio de un valor equivalente, esperado en el futuro, y también puede haber un interés acordado "(Navarro Marquez, 2007, página 9).

En nuestro país, el otorgar créditos y realizar cobranzas fueron siempre actividades alternativas para el trabajo comercial y / o las empresas financieras, por lo que el estudio de esta investigación contribuye al conocimiento global de lo que ya se conoce. El empresario es consciente de lo importante del crédito solo cuando se considera una mejora adecuada al aumento de ventas y se considera apropiado conocer también los métodos de recaudación en sus datos, así como la única respuesta para garantizar el recupero de la inversión.

Pero la ignorancia sobre el tema del empleador hace que sea muy difícil trabajar en esta modalidad, porque estas limitaciones son razonables. Buscar, evaluar, elegir un crédito contra una información incompleta, siendo una acción barata para muchos. Esto significa un proceso lento para transferir conocimiento en teoría y práctica raramente en el aula universitaria. Por lo tanto, intentaremos proporcionar información útil y específica muy apropiada para promover la implementación de un manual de procedimientos, un manual sobre características y manual de políticas para la buena organización de créditos y cobranzas en la compañía bajo revisión. Por otro lado, la eficiencia de los métodos de cobranza deja tener muchas falencias debido a las circunstancias actuales, ya que este mercadeo no responde a estos efectos, “se vende hoy, pero se cobra después”.

2.2.2.2 Clasificación del crédito

Las operaciones de crédito son amplias y diversificadas, y de manera organizada, constituyen un conjunto completo de negocios integrados y brindan una serie de oportunidades para transferir dinero, bienes y servicios a través de actividades de marketing, producción, finanzas y de control como un tema. Compañías dentro de su ámbito orgánico funcional y operacional

A) Crédito de Inversión

En general, incluye operaciones de mediano y largo plazo y busca adquirir equipos, máquinas, infraestructura y otros activos para proyectos de producción o inversión. El principal objetivo es invertir en proyectos o la expansión de manufacturas y producción en procedimientos o en mejoras o equipo, etc. Este crédito lo proporcionan generalmente los bancos y / o instituciones financieras, tanto en el ámbito nacional como del extranjero.

B) Crédito Bancario

Tiene un vencimiento corto y se lleva a cabo en principio por una banca o financiera. El objetivo fundamental es financiar actividades en la producción, en

la comercialización, en la distribución y comercialización de productos o servicios. Su instrumento y aplicabilidad se rigen por el uso de instrumentos de crédito interbancarios, así como por la gestión de una escala de servicios financieros destinados a personas naturales y jurídicas.

C) Crédito entre Comerciantes

Funciona en el perfil de transacciones y movimiento de bienes, dinero y servicios entre una compañía y otra que puede o no ser constituida; uno como proveedor, distribuidor o fabricante y otro como una compañía comercial al por mayor o por menor con el objetivo de extender sus actividades comerciales; con o sin la intervención de una entidad de transacción que puede ser un banco, una institución financiera, una cooperativa, un banco municipal, dinero rural, entre otros. Este modelo de crédito permite a las empresas obtener bienes, entregas o productos acabados de otras empresas o cambiar las promesas de pago dentro de un período determinado.

D) Crédito al Consumidor

Esto es lo que se atribuye al cliente individual o al consumidor por la cesión directa de bienes y / o servicios a cambio de un medio de pago acordado en el futuro, lo que puede implicar costos de interés o recuperación para el cobro. La forma de crédito es la más conocida y difundido debido a su diversidad y mayor base de clientes, cada vez aceptado este sistema como medio de adquisición de bienes y productos de consumo, como la tecnología en operaciones comerciales se centra en diferentes términos y eficiencia de entrega y compras de bienes a los clientes reconocidos como elegibles para otorgar los créditos. También hay diferentes formas de concesión de crédito a clientes y debido a su importancia, el análisis de otras investigaciones.

E) Crédito Documentario (o al Comercio Exterior)

Se realiza entre productores y comerciantes para exportar a otro importador y las condiciones para la operación y gestión definidas por el estado o entidades en la zona y permiten la negociación y el traslado de bienes o servicios de

compañías y organismos que requieren recursos para transferir algunos y viceversa. El crédito de esta forma de negocio exterior es decisivo o acreditado mediante el cual se fija un vínculo entre un vendedor y un comprador o exportador y un importador, que garantiza el pago rápido del valor de los bienes. Los créditos pueden ser documentados en bienes de giro e irrevocable, incluso en estas y otras formas de convertir subdividido en revocado e irrevocable como: Prepárense, que gira, asignable, no transferible, con la Cláusula Roja, etc.

Existe una amplia calificación crediticia de documentos que garantizan transacciones de crédito en condiciones de pago como algunos autores apuntan; pero el objetivo de este documento es analizar los créditos comerciales, que están destinados a negociar en sus diversas declaraciones y reglas, su significado es la forma más famosa de crédito en la industria y el área social.

2.2.2.3 Principios de la gestión de créditos

Se consideran los créditos como un desarrollo dinámico y constante, que debe ser regido por algunos principios, con base en el propósito del incremento económico y comercial de la compañía. La eficiencia y dinámica depende de estos principios que pueden funcionar verdaderamente en el crecimiento de las actividades comerciales.

Antes de poner en marcha los principios generales de gestión de créditos, sería necesario precisar el término Gestión de Créditos. Para eso, intentaremos definir a Goya que nos dice que gestión es "el poder de concebir nuevas ideas, desarrollarlas y realizarlas dentro del tiempo y con los recursos anteriormente asignados". A partir de esta aclaración, se podrá decir que la gestión de crédito tiene relación con la decisión de implantar un sistema de crédito teniendo en cuenta y evaluando los medios para que la compañía recupere la inversión en acuerdo con una aplicación razonable de los métodos encontrados para la compañía.

Estos principios son:

a) Rentabilidad

El trabajo exitoso en materiales y recursos humanos en relación con el manejo del sistema de crédito debe guiarse hacia el propósito de rentabilidad.

b) Objetividad

El estudio del requerimiento de crédito debe evaluarse y calificarse de manera íntegra e imparcial, sin estimar daños, simpatías o presiones de afuera. No interesa para la competencia, el credo, la idea, etc.

c) Garantía

El crédito concedido debe estar respaldado en gran medida por el establecimiento de garantías más que ideales a favor de la empresa para proteger los activos de la empresa.

d) Función

Una metodología de crédito bien estructurado tiene que ser consistente con la función principal de la administración de la finanza y plan estratégico de ventas de la compañía.

e) Innovación

Los procedimientos de crédito tienen una validez de mercado, por lo que el desarrollo está sujeto a verificación y perfeccionamiento de forma permanente.

f) Competitividad

La creación de normas, procedimientos y fondos para el servicio hacia el cliente a través del sistema de crédito debe considerar el propósito principal de lograr un lugar mejor y llegar a ser líder en el mercado.

g) Control

Los sistemas de créditos pueden verse amenazados por elementos que pueden abusar deliberadamente de sus beneficios dentro y fuera del organismo. Por lo tanto, la función de las auditorías periódicas de gestión de crédito es crucial.

2.2.2.4 Políticas de Crédito

Todas las actividades comerciales se rigen por políticas o regulaciones que controlan la variedad de actividades comerciales que aparecen en el mercado desde un punto de vista comercial. Dado que el crédito es un procedimiento ordenado y procesos paso a paso vinculados al desarrollo económico y financiero, por lo tanto, se necesita una política para dirigir esa actividad a objetivos específicos.

Estas políticas establecerán los lineamientos para lograr estos objetivos, que deben lograrse a través de la administración segura del crédito. Para identificar la sugerencia planteada en su anterioridad y en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden a la pregunta: ¿Qué queremos lograr en términos de objetivos? Esto implica que aplicamos una política de crédito para alcanzar los objetivos preseleccionados de la administración general con respecto a las operaciones de crédito. Por lo tanto, estas políticas indicarán cómo lograr estos objetivos y proporcionarán pautas de cómo proceder para lograr el objetivo.

a) Pautas para fijar políticas de crédito

El mercadeo es únicamente para cambiar los negocios en términos de desarrollo económico, su negocio es dinámico y provoca un flujo de transacciones rápidas que permiten las transacciones de los bienes y servicios. Se podría decir que para definir una política de crédito, los factores internos y externos se tendrán en cuenta.

b) Factores de Orden Externo:

a) La coyuntura socioeconómica y el equilibrio financiero que experimenta el estado cuando la política debe implementarse, cambiarse o reemplazarse.

b) situación del mercado; lo que significa que puede identificar la situación, la calidad y la gestión del mercadeo, el comportamiento de la habilidad, las condiciones del proveedor, la situación del cliente, etc.

c) Factores de Orden Interno

a) Objetivos trazados; que nos faciliten actuar en el mercado, poner nuevos productos, atraer nuevos clientes, mantenernos a un nivel de productividad y de ocupación etc.

b) Rentabilidad; Si mayor sea ésta, mayor será el logro de cobrabilidad aceptable.

c) Grado de eficiencia, y capacidad de capital de trabajo para el financiamiento de ventas a plazos.

d) Situación financiera de la empresa; por el beneficio de no mantener un porcentaje alto de inversión en cuentas por cobrar, si se tiene en cuenta que el capital de la empresa no es suficiente.

e) Pericia y responsabilidad del manejo financiero; esto que recaerá en los responsables de proteger y mantener el flujo de fondos de la empresa.

Se puede mencionar también que existen otros elementos de control, orden interno y externo que restringe la política crediticia, que puede manifestarse en forma liberal o conservadora, según evolucione la condición económica y social del medio.

Con el fin de manejar con acierto una política de créditos es necesario consolidar una labor eficiente del procedimiento crediticio, evitando riesgos innecesarios, ejerciendo un control de las cuentas por cobrar y determinar eficientemente métodos de cobranza que permitan evitar a tiempo que los clientes que presentan señales de dificultades de pago frente a sus compromisos. Así neutralizando en parte el riesgo originado por el otorgamiento de créditos y refuerzan una política firme de créditos.

d) Diseño de política de créditos

La política de créditos que es expresada en conclusión de procesos sobre como otorgar líneas de créditos y como realizar las cobranzas es una labor de control que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ello es necesario a que la persona encargada tenga conciencia del trabajo que realiza.

A continuación señalaremos dicha secuencia:

Identificación de los objetivos por alcanzar.

Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de créditos.

Debate y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas: ventas, finanzas, contabilidad, legal, etc.

Plasmación definitiva de las políticas de créditos.

Aprobación de la Gerencia General.

Difusión dentro de la empresa, de la política de créditos entre todos los responsables de su ejecución.

Implementación o puesta en marcha de la política de créditos aprobada y difundida.

Controlar los resultados para revisar si hay mejoras y si las políticas están ayudando al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.

También se puede elaborar un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas como una forma de que este trabajo cumpla con su objetivo. Porque será necesario que el lector conozca un conjunto de normas que hagan posible entender de manera práctica los procedimientos de créditos y cobranzas.

a) Clasificación de las políticas de crédito

Estas políticas se clasifican como liberales y conservadoras:

Son liberales cuando las empresas son buenas para otorgar créditos, tanto en la cantidad máxima para su aprobación como a la tasa de riesgo para asumir que por supuesto en esta acción se podría mencionar la falta temporal o total de las garantías.

Ellos son conservadores cuando las compañías son limitativas para conceder créditos y decretar el valor máximo que se aprobará, así como fijar el peligro que asumen. A comparación de la política democrática, en este caso es necesario garantizar el recupero de las cuentas por cobrar.

El proveedor del crédito solicitara un análisis que detalle a todos los clientes con potencial antes de tomar decisiones que aprueben o rechacen una política de crédito.

b) Razones que determinan la política de créditos

Son muchos motivos que estimulan a los empresarios que venden al crédito, para controlar sus políticas como conservadoras o deliberadas. Algunas de estas razones son:

La competencia

Márgenes de beneficio

Volumen de las ventas

Las necesidades del cliente

Nivel de existencias

Entre otros.

2.2.2.5 Factores y consideraciones sobre el otorgamiento del crédito

El triunfo o caída de una empresa dependerá de las acciones tomadas por el administrador o el dueño en términos de elevar sus recursos propios, para quién es más que quién conoce el propio giro del negocio y la posición económica y social de la zona a la que pertenece.

Como consecuencia debido a que decide dar crédito, se debe tener en cuenta que acepta el riesgo al exigir que un señalado porcentaje de sus ventas totales en un momento dado se administra en ciclos, lo que significa que una parte del valor total de ventas debe ser reciclado a través de la colección.

A continuación un cuadro comparativo de las cuentas por cobrar (2015 y 2016).

Suma de SALDO MN			
CLIENTES	2015	2016	Total general
ADMINISTRADORA CLINICA RICARDO PALMA S.A.		2,416.72	2,416.72
BOS Y CIA LTDA	9,131.70	15,880.10	25,011.80
CARTIR PERU S R L		20,409.66	20,409.66
CARTIR PERU SRL	7,962.45		7,962.45
CHIRRY S INVERSIONES SAC	4,142.08		4,142.08
COMPAÑIA HOTELERA EL ALAMO SA	10,742.08		10,742.08
CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LIMA CIP		2,325.07	2,325.07
CONSEJO DEPARTAMENTAL DE LIMA-CIP	2,325.07		2,325.07
CONSORCIO CENTURIAN S.A.C.		1,522.81	1,522.81
CORPORACION HOTELERA METOR SA	12,754.44		12,754.44
CORPORACION HOTELERA SAN ANDRES SAC	5,227.87	4,558.95	9,786.82
EMP SERVIC TURISTICOS COLON SAC	2,473.19		2,473.19
EXPLORA VALLE SAGRADO S.A.C.		90,804.45	90,804.45
FERRE MACHUPICCHU S.A.C.		2,551.21	2,551.21
FORUM INVERSIONES SAC	3,670.76	5,961.53	9,632.29
HOTEL EXCLUS S.A.C.		2,259.70	2,259.70
HOTEL PLAZA SA	4,659.25		4,659.25
HOTELERA PLAZA S.A.C	1,447.72		1,447.72
HOTELES ESTELAR DEL PERU S.A.C.		48,697.02	48,697.02
INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS SAC		2,337.23	2,337.23
INVERSIONES ALDANA SAC	2,171.58		2,171.58
INVERSIONES ARQUEOLOGO EIRL	1,947.40		1,947.40
INVERSIONES CHESSMAN S.A.C.		1,147.06	1,147.06

INVERSIONES EN TURISMO S.A.		26,461.36	26,461.36
INVERSIONES EN TURISMO SA	36,209.05		36,209.05
INVERSIONES HOTELERA TURISTICA SERVICIOS S.A.C.		11,653.59	11,653.59
INVERSIONES HOTELERAS EL PACIFICO SAC		2,689.65	2,689.65
INVERSIONES INMOBILIARIA MAS SAC	4,785.51		4,785.51
INVERSIONES INMOBILIARIAS MAR S.A.C.		711.96	711.96
INVERSIONES TURISTICAS 4V SAC	5,308.30		5,308.30
INVERSIONES TURISTICAS B Y S SAC	4,129.13	5,430.24	9,559.37
INVERSIONES TURISTICAS FERRE CUSCO S.A.C.		2,551.21	2,551.21
INVERSIONES TURISTICAS P & M S.A	2,694.37		2,694.37
INVERSIONES TURISTICAS R.G. S.A.		593.30	593.30
INVERTUR HANAN S.A.C.	2,694.36	188.25	2,882.61
LOS PORTALES S.A		13,131.80	13,131.80
LOS PORTALES SA	111,202.03		111,202.03
MIRAFLORES DE TURISMO S.A.C		3,711.10	3,711.10
MIRAFLORES DE TURISMO SAC	3,136.72		3,136.72
OPERADOR DE HOTELES S.A.C.	2,815.01		2,815.01
OPERADORES TURISTICOS PERUANOS SAC	18,156.80	5,070.78	23,227.58
PERUVIAN TOURS AGENCY SAC	40,611.37	13,922.87	54,534.24
SAN AGUSTIN COLONIAL SAC	422.25		422.25
SAN AGUSTIN EL DORADO S.A.C.	1,447.72		1,447.72
SAN AGUSTIN PARACAS S.A.C.		1,557.60	1,557.60
SAN AGUSTIN PARACAS SAC	6,917.96		6,917.96
SISTEMAS DE ADMINISTRACION HOSPITALARIA S.A.C.		4,979.60	4,979.60

TEGUISE TURISTICA PERU S.A		1,416.00	1,416.00
ZONA NAUTICA INVERSIONES S.A.C.		1,384.38	1,384.38
Total general	309,186.17	296,325.20	605,511.37

Las fluctuaciones de las cuentas por cobrar en los años 2015 y 2016, muestran la ausencia de directivas escritas para el otorgamiento de los créditos; tal es así, que nuestra investigación se orienta a la propuesta de elaborar e implementar las directivas del otorgamiento de los créditos, por medio de un Reglamento de Créditos y Cobranzas.

Por los motivos dados, la concesión de un préstamo dependerá de varios factores y consideraciones que analizaremos en esta parte. El estudio de ellos nos permitirá decidir si somos orgánicos y profesionales preparados para conceder créditos.

Estos factores varían según el modelo de negocio y los requisitos financieros y financieras donde se hallan las compañías. Esto nos permite examinar los riesgos de los minoristas y mayoristas, etc., y clientes, con criterios técnicos.

Factores de orden interno que influyen en el otorgamiento del crédito

Si la compañía recién está estableciendo créditos, debe tener una percepción adecuada del ámbito empresarial, permitiendo consolidar aún más su confianza en el desarrollo de una política de crédito exitosa que afectan el logro de la administración de la compañía de una forma exitosa, y viceversa, una decisión mal crédito para dejar la empresa en una inestabilidad económica y financiera que difícilmente puede ser restaurada.

Básicamente, se trata de determinar las medidas y los recursos propios disponibles para considerar la determinación en concesión de créditos. Recordar que también tiene que ver con las características en economía, compras, almacén, stock, etc.

Los factores siguientes prestan atención a:

A) Tasa de rotación de existencias

En general, los artículos o líneas de venta que tienen giro rápido de acciones poseen un período de crédito corto, por consiguiente los artículos o líneas de negociación que poseen largos porcentajes de almacenamiento de stock tienen mayor tiempo.

Supongamos, jabón Marsella con jabón Carbólico, entretanto que el primero cuesta caro y el otro es más barato, menos diferencias en ventas, se vende mayor cantidad en el mismo tiempo por la permanencia del otro.

Los términos en los créditos, para el primero tienen más limitación con el tiempo a comparación del otro, en los dos, el crédito es indispensable, pero se otorgará bajo distintos términos.

B) Localización del cliente y facilidades de transporte

Las ventas en sectores remotos, que se da en el interior del país, tienen barreras a las ventas en los mercados locales. Es posible que si la fecha de pago comienza a contar desde la fecha de la factura, un residente del país residente no tenga un nuevo tiempo después de recibir el artículo, a diferencia de los mercados de fácil acceso y las tiendas en el sector de Lima metropolitana.

Si queremos disminuir este obstáculo, el vendedor intenta recompensar el tramo y los problemas de traslados, otorgar tiempos más extensos u otorgar términos a partir de la recepción de los bienes cubiertos tanto por el vendedor como por el cliente.

C) Condición de las mercaderías

La determinación de términos en los créditos y el ajuste pueden basarse en el tipo de bienes ofrecidos. Muchas compañías mercantiles venden una variedad de productos, que no puede definirse un solo período de venta. Es posible que la venta de algunos productos en la misma factura no tenga una rebaja para la cancelación inmediata, así mismo el descuento puede aplicarse en otros productos. De la misma manera, el tiempo de cancelación puede variar de un producto a otro, incluso si el mismo comerciante vende estos productos.

Del mismo modo, las modificaciones en las condiciones de crédito sería el resultado de ciertas causas, tales como: el margen de beneficio, necesidades de productos, sostenibilidad, aspectos estacionales, etc. Añadimos; supongamos los productos ligeramente peores y aquellos que arrojan un margen de beneficio reducido o más bajo para la cancelación en efectivo. De lo contrario, los créditos más extensos y rebajas significativas serán para artículos de temporada, promocionales o de lujo, y su valor permitirá un margen de beneficio significativo.

D) Tipo de cliente

Existen también variaciones en términos de la concesión de créditos, para la categorización y selección de clientes, ya sean personas naturales o jurídicas. Estos términos serán distintos si se concede el crédito a los negociantes que tienen sus propios inmuebles, donde incluyen al por mayor, revendedores, distribuidores, revendedores, etc. La segunda calificación será para clientes o consumidores, además de ser individual o con responsabilidades familiares.

Aquí jugará la psicología que analiza la conducta de los clientes contra su compromiso moral y material para cumplir sus responsabilidades. Dependiendo de lo anterior, se puede proponer la organización de los clientes, segmentarla y localizarla de manera más específica en nuestro trabajo de investigación.

E) La competencia

Es un factor muy primordial en los requisitos para crear un crédito, ya que no se puede determinar sin saber la actitud del cliente hacia tal decisión.

El efecto de la competencia suele ser el motivo de los favorables términos de venta, ya que los clientes pueden permitirse iguales condiciones, términos más flexibles, montos más rebajados, “convirtiéndose la deslealtad en una práctica comercial y en otros casos, convertir el crédito en una pesadilla”. Si esto ocurre, la eficiencia crediticia se pierde. Ser capaz de mantener las distorsiones y la liquidez financiera que hace que algunas empresas funcionen mal o cierren el crédito automáticamente por un tiempo.

F) Recursos financieros

Los operadores financieramente débiles realizarán ciertos cambios en términos de crédito; Su postura será sostener vínculos más cortos para mantener un adecuado capital de trabajo para que se permita cambiar sus acciones y cancelar sus Obligaciones.

Esto puede contradecir una política crediticia apropiada y objetiva para la compañía que desea conceder financiamiento. Por tal motivo, es aconsejable que si la compañía cuenta con algún capital, su determinación de otorgar financiamientos esté sujeta a la efectividad de la colección. Lo que es aconsejable según la política crediticia es que la asignación de la misma requiera un mayor capital en el trabajo. En el riesgo exclusivo para el empleador.

G) Volumen de compra y precio de los productos

Los usuarios que compren considerables cuantías de productos obtienen términos más largos que aquellos que adquieren en menor escala. Esto se aplica a las ventas a mayoristas y distribuidores. Cuando el valor de los artículos cambia continuamente, que se da en con artículos importados,

insumos o productos industriales, otorgarán que los términos sean más altos. Ocasionalmente, las compras de temporada pueden cambiar esta política, vinculando el vínculo entre el volumen de adquirir y el valor del producto.

H) Condiciones económicas

Existe una tendencia cíclica a ajustar el crédito a etapa de crecimiento o recesión causados por problemas económicos o políticos que son frecuentes en países como el nuestro, por lo que las circunstancias juegan un papel tan importante que los créditos pueden verse afectados o no por completo. Si no, están buscando nuevos mecanismos para hacer que las ventas sean efectivas en los períodos. En cualquier caso, el contratista continuamente conserva su negocio con el menor peligro y las determinaciones meditadas. Consistente con una política crediticia sólida y sin suposiciones arbitrarias sobre los costos. (Perú, 2014).

2.2.2.6 La cobranza

De igual manera que el crédito, la recaudación complementa y regula el flujo monetario en el campo financiero, especialmente dentro del área de caja de la compañía I, pero surgen dudas en la implementación de esta obligación, que impone a establecer regulaciones para organizar el desarrollo; Por esta razón, la redacción de estándares para gobernar los objetivos debe ser establecida por la política de la compañía y en los procedimientos de crédito y colectivos.

La regulación de estos lineamientos de política se quedará por la firmeza o maleabilidad de la posición económica en el país, que daña al negocio en general y, en particular, a la compañía que necesita ejercer la cobranza para reciclar su inversión.

2.2.2.7 Pautas para fijar políticas de cobranza

El asunto primordial de la colección es la entrega rápida y la disminución del dilema con los costos operativos estándar y bajos, una situación que cualquier compañía que otorgue créditos desea alcanzar. Incluso el cliente tiene que

mantener su identidad y buena voluntad en contra de la compañía, mantener vínculos incluso en periodos difíciles. Sin embargo, hay eventos y realidades que establecen las normas del juego en un país donde la acción política se deriva de un gobierno perdido que perjudica a todas las variables económicas. De la misma manera que los principios generales, políticos, comerciales y éticos. Por lo tanto, los asuntos están distorsionados y las políticas no son muy efectivas para estas medidas que logran ser consideradas y analizadas.

A) Factores de Orden Externo

- a) Aumente el valor de los procedimientos de cobro para los clientes que cambian su dirección o que son inubicables.
- b) La presencia del clima político, origina que los clientes paguen más sus deudas por la especulación política que por el compromiso de enfrentar la deuda.
- c) Impacto de la ley y la tasa de impuestos sobre la posibilidad de ampliar o limitar la financiación por la demasía de tiempo y gastos de los que produce la recaudación legal. (Proceso completo y costoso).
- d) La variación en la actividad comercial varía constantemente con las modalidades de comercialización, variación del producto, requisitos de personal, etc., lo que significa que la colección varía y pierde eficiencia.
- e) Formidable complejidad fiscal y poca amplitud profesional para cumplir con un negocio básico e indispensable.

B) Factores de Orden Interno

- a) Los financiamientos mal otorgados son aquellos que causan cobranzas compulsiva y mala para las cuentas que no se cobran a tiempo.

b) La falta de capital de trabajo, que reduce los tiempos de inflación, suprimir el financiamiento por los problemas de cobro.

c) Baja eficiencia en la recaudación, lo que hace que sea imposible para la compañía no tener solvencia y afectar la adquisición de dinero y el aspecto económico de la compañía.

Por último, podemos expresar que el impacto o la representación de la política de cobro es una función de la proporción de cuentas por cobrar que afecta la solvencia y afecta la adquisición del efectivo y el aspecto económico de la compañía.

2.2.2.8 Formas tipos y responsabilidad de la cobranza

La persona responsable de la recopilación debe fomentar varias formas de recaudar las cuentas pendientes de pago. El entendimiento del trabajo en colecciones le brinda hábito en elegir y organizar de forma adecuada. Para esto, debe obtener ayuda de un gerente o del asesor legal, del asistente de contabilidad o también el de ventas para proporcionarle la comunicación que necesita, como tarjeta de cliente, detalles de pago, cantidad total, pagos vencidos y / o vencidos, asesoría legal para cada adquisición realizada, personal principal y de soporte, etc.

Si bien la recolección tiene como objetivo recuperar el capital invertido, el posible futuro de las cuentas vencidas no se puede perder.

A menudo, todas las facturas vencidas y no pagadas se manejan particularmente para distinguir a cada cliente, pero el uso de dicha práctica es significativamente económico y no apropiado para las pequeñas empresas.

Se debe desarrollar un formulario de recopilación para seguir un método de rutina para la mayoría de las deudas vencidas y luego desarrollar un procedimiento para hechos específicos. (Colección preventiva)

Estas son ciertas maneras conocidas:

Colección personal (directa).

Corredores (indirectamente a través de agencias de cobro y agencias).

Agencia bancario.

Por correo postal o electrónico

Centro de recaudación.

El costo de lo mismo dependerá de la elección hecha en los métodos de recolección.

2.2.2.9 Clases de cobranza

En nuestro país, en cuanto al conocimiento general y legal, existen tres tipos de colecciones de acuerdo con el proceso de implementación:

A) Cobranza formal

Como lo hizo el responsable directo del cobro, empleando los fondos y los métodos estándar para conducir la cobranza, ya sea a través de los cobros de la compañía o de los corredores calificados, si es así.

Este proceso debe ser planificado y analizado por los encargados de la gestión del negocio antes de seleccionar el modelo de colección.

Se comprende que la compañía sólo determinará cuándo se haya usado íntegro de las magnitudes y los requerimientos imprescindibles para el pago rápido y que debido a esta eventualidad, la relación cliente-empresa comprometida.

B) Cobranza Judicial

En este ejemplo de recopilación, no dentro participa directamente. En los sucesos en que se entrevista, se considera dentro de su personal o asesor a un abogado o abogado especializado en cobranza legal.

De lo contrario, puede acudir a una agencia de cobro que ofrecen sus servicios legales y extrajudiciales de cobro. Su método se adapta a las disposiciones legales establecidas por la ley.

Por supuesto, es muy perjudicial entrar a una reunión legal, por los costos y el tiempo que simboliza, dado que la inflación o la desaceleración afectan significativamente el capital de la empresa.

C) Cobranza Extra-Judicial

La colección legal extra proviene del anterior, con respecto al inicio del proceso judicial. Marcar la desigualdad cuando el deudor envía una transacción sin prueba para cobrar el aumento de los costos, el tiempo perdido y los inconvenientes para las dos partes. Por esa razón llegan a una solución extrajudicial.

A menudo, se reprograman nuevas formas de pago, con costos mínimos adicionales o también para la compensación de los bienes si se tomó en cuenta en el contrato de venta que los bienes se devolvieron con cláusulas específicas que determinan dicho negocio.

La selección del modelo de colección depende de la forma de crédito del cliente, clase y requisitos, lugar de residencia donde se realizará la recolección, costos de transporte y ubicación y gastos ejecutivos, etc.

Dado que el propósito de la colección es completar la colección, la alternativa obedecerá a la medida que resulte de predecir una recolección efectiva de acuerdo con los requerimientos de la compañía, recuperando su capital durante el periodo planeado y con la sencillez requerida por este procedimiento.

2.2.2.10 Responsabilidad de la cobranza

En una compañía pequeña, la persona a cargo de la gestión de cobros es el propietario de la empresa, pero debido a su falta de práctica y especialmente

debido a su ignorancia de las técnicas de cobranza, le es difícil llevar a cabo esta función correctamente. Y seguir adelante.

Con frecuencia, los negocios en una compañía pequeña pueden ser organizados por personas que realizan ventas que realizan un trabajo excepcional en esta área, pero demasiado tarde se dan cuenta del poco compromiso que han pedido prestados para el trabajo de la colección.

Como regla general, las técnicas y habilidades se desarrollan en organizaciones medianas o grandes porque se especializan en el trabajo de montaje. Pero una compañía pequeña tiene el mismo compromiso de asumir la responsabilidad de la recolección y garantizar que se implemente correctamente. Cabe señalar, en particular, que el rendimiento de una empresa, y en muchas ocasiones el éxito o el fracaso, puede determinarse por la eficiencia con el que se tiene registro sobre las cuentas por cobrar.

De tal motivo, la administración debe garantizar la función de recaudación de fondos se concentre en un personal o en un departamento específico de la organización, dando los rendimientos anhelados de efectividad.

2.2.2.11 Procedimientos de cobranza

Consideraciones fundamentales

La recolección es una parte relacionada de todos los negocios que venden a crédito. El crédito tiene una aprobación limitada debido a los componentes relacionados con el peligro y el periodo y junto con estos dos factores es el componente natural o casual, pero desacertado por la falta de pago debido a eventualidades difíciles para el deudor debido a situaciones imprevistas. El pago es por lo general de las deudas que han sido y no se debe a una generalización de la honestidad, pero para una mayor comodidad que está profundamente arraigado en la mente de los que dirigen el negocio, o una

adaptación formado como resultado de una exigencia, el resultado del nuevo formato de venta a plazos.

La cobranza no es específica para requerir la cancelación de clientes de la deuda, al pagar estos, hace que el monto de la deuda medida por el camino reduce continuamente los activos actuales representados por cuentas por cobrar.

Se puede argumentar que la tarifa es limitada hasta que sea realmente fácil; qué tan difícil es recopilar mantener una buena reputación comercial sin dañar o desalentar al comprador a menos que el más productivo pierda porque no cumple con los condiciones que la compañía debe otorgar para el crédito por las reiteradas problemas para cumplir con sus deudas.

La recolección de deudas es una buena tarea, es un trabajo que requiere mucho tiempo y empeño, por lo tanto, requiere demasiada atención, mucha reflexión y, sobre todo, preocupación e inquietud que consumen más que cualquier otra cosa.

Por lo tanto, la política de cobranza de una empresa que muestre a la organización debe tener como objetivo reunir en una fecha adecuada y dentro de un planeamiento establecido, lo que no le permite al cliente exceder los límites establecidos. Todo al ritmo requerido para que el cliente se considere más conectado con la compañía.

Debemos tener en cuenta que es inadecuado creer que una perfección total en la colección se puede obtener el pago total o parcial de la cantidad que se requiere para la fecha límite de madurez sin perjudicar la buena voluntad del cliente hacia la compañía.

Hay sucesos en los que es aconsejable admitir retrasos en ciertas cuentas en sucesos especiales. La dificultad es decidir en qué medida se puede seguir esa

política en tiempos recesivos, de lo contrario, tal decisión requiere una evaluación seria y objetiva.

Es apropiado cargar a tiempo las acciones programadas y establecidas, incluido en ellas un plan estratégico alternativo en vista de conflictos futuros en el orden legal.

Etapas del procedimiento de cobranza

Los métodos de cobranza deben estar previstos y planeados premeditadamente para que acompañen una progresión de pasos o etapas de manera regular y ordenada, ya que el objetivo de un buen procedimiento de ensamblaje es maximizar la recaudación y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar.

Sin embargo, para lograr velocidad y estabilidad en los pagos, se recomiendan las siguientes acciones preparatorias para instaurar un trámite de recaudación apropiado:

Cada proceso de montaje tiene cuatro etapas habituales famosas: el aviso, la solución exigente, la persistencia y finalmente la acción drástica.

A) El Recordatorio

El primer caso es de naturaleza preventiva, ya que se elabora por fecha anterior a la fecha en que el cliente debe hacer el pago, ya que el propósito es evitar los casos de morosidad.

La práctica común, tanto en las organizaciones comerciales de venta de las empresas de consumo y al por mayor, distribuidores o minoristas en general, tales como intermediarios y representantes, se compromete a mandar al cliente un correo electrónico y el seguimiento de monto que muestra en detalle las diversas cantidades que los registros la deuda total. Estas declaraciones sirven como recordatorios y permiten al cliente verificar la corrección y el cumplimiento de las deudas que aún no se han interrumpido.

Este mensaje debe ser medido, dando al cliente una impresión que no ha sido individualizada, pero que recibe el mismo acuerdo que todos los demás clientes que se hallan en esa situación.

Del mismo modo, este mensaje debe enviarse incluso si el cliente se actualiza con pagos, por razones de prevención o para fortalecer el registro de la cobranza. Los TALONARIO DE CUPONES están incluidos en esta calificación, que a menudo también es utilizada por empresas cuyas necesidades les permiten obtener un registro sobre sus mensajes de divulgación.

Para los clientes no residentes, este mensaje debe enviarse a tiempo, elija la manera rápida y más segura. El uso de "COURIER" o empresa de mensajería contratada es el más apropiado para este encargo.

Uno de las condiciones esenciales de un proceso de cobro es la rapidez con la que se entrega o se envía el primer aviso y llamar su interés a la solicitud de pago, si esta conducta capturan la intención del deudor, recibiremos una pronta respuesta a nuestra solicitud.

La tecnología más atractiva para los clientes locales son las llamadas telefónicas porque requieren interés, la persona deseada interrumpe su negocio y obtiene respuestas rápidas, además de detenerse fácilmente, creando un vínculo personal y privada.

B) Exigir Respuestas

Los clientes que no responden al primer mensaje deben estar sujetos automáticamente al siguiente paso. Después de una cierta cantidad de días (de 3 a 5 días después de la fecha de caducidad); A través de los mensajes colectivos y llamadas telefónicas más reiteradas, no solo el deudor le recordará que está adelantado, sino que también se le preguntará por qué llega tarde a pagar su deuda.

La entonación segura y siendo amable y cortés, pero con la condición de que se dio una primera advertencia. Sin embargo, es racional creer que existe una razón legítima o injustificada para la carencia de pago, como falta de liquidez transitoria, llegada tardía de los productos, obtención del panorama de ventas, etc.

El objetivo primordial de este segundo paso es comprometer una cierta respuesta del deudor para averiguar el retraso en el pago y así tratar de resolver el problema presentado. Se recomienda si el cliente es residente, después de enviar el segundo aviso, que el cliente es visitado por el recopilador.

Entonces, si él no contesta a las cartas enviadas, recuerda los diferentes mecanismos de recolección. Que su cuenta ha expirado y que su reclamo de seguir la deuda es urgente.

C) Insistir en el Pago

Si es que pasos anteriores fallan, la colección pasa a una etapa de persistencia o seguimiento. Este método tiene como objetivo implementar un programa de medidas sucesivas que se aplicará regularmente dependiendo de si el cliente no responde a los sacrificios de recaudación de fondos. En este suceso, la postura será diferente, porque en este momento se sospecha que el cliente tiene mala intención o que no tiene deseo de cancelar la deuda. Por lo tanto, una postura más drástica está motivada por las medidas de recolección. En este paso puede incluir diferentes intentos de alerta, gravedad e insistir mediante:

- Teléfono.
- Cartas Notariales.
- Vistitas del Jefe de Cobranzas.

El procedimiento de confrontación difícil por parte del jefe o el codirector puede apoyar y comprender la conducta y las actividades del deudor.

Si el crédito se otorgó con un depósito o garantía, el seguimiento se realiza para ambas partes. Se aconseja que los resultados de estas medidas sean notificados a la gerencia para anticipar las medidas adecuadas.

D) Adoptar Medidas Decisivas

En caso de errores en los pasos previos, se debe tomar una acción crucial o drástica. (Vencido diez días después del último aviso por escrito). En el intervalo, se recomienda realizar un análisis final de la postura del cliente antes de tomar decisiones drásticas.

Si cliente que no responden favorablemente a la presión en los procedimientos mencionados anteriormente pueden clasificarse en dos grupos:

- **Primer grupo**

Incluyen a los clientes que están dispuestos a cancelar pero que no pueden hacerlo a corto plazo (iliquidez transitoria). En esta situación, es aconsejable proporcionar ayuda, que permite entregas y renovaciones, incorporar la conversión de su deuda si el caso lo merece.

- **Segundo grupo**

Están los clientes que, al poder cancelar, no lo realizan y a la vez se resisten a hacerlo. En esta situación, la compañía puede decidir enviar la deuda a un Abogado Especial, un Oficial de Recuperación o un Asesor Legal si la compañía lo tuviera. La acción inmediata será tomada por asamblea judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial).

Si hay un acuerdo que lo permite, como en el caso de la desinversión (con bienes inmuebles), puede ser apropiado llevar a cabo la recolección congelando o entregando los bienes de acuerdo con las cláusulas establecidas.

No es probable establecer reglas comunes para la recogida de toda variedad de clientes a física o jurídica por lo que se aconseja elaborar un reglamento de funcionamiento y dinámica de recolección por cada tipo de negocio requiere recolección eficiente y por encima de todo las prevenciones, como se ha señalado en el párrafo anterior.

2.2.2.12 Funciones especiales de cobranza

Realizar recolecciones en tiempos de inflación o recesivos es un problema difícil y de alto riesgo para cada organización, que debe ser analizado y meditado tanto por la gerencia como por el ejecutivo en el área al elegir a sus clientes.

En tiempos de recesión, los factores y condiciones de crédito están limitadas por las distorsiones y grave falta de liquidez en el sistema, lo que dificulta la colección de pago del cliente imposible, y en muchos casos, si no se puede ejecutar la colección, tales deudas pasan a través de parte de la deuda mala.

En estas circunstancias, desde un punto de vista organizativo y legal, el empleador debe tener en cuenta las siguientes sugerencias para abordar con éxito esta situación si desea que su colección cumpla su objetivo:

Capacidad permanente del personal de cobranza

La capacidad constante del personal de recolección es un factor importante en el desarrollo operacional de las colecciones. las condiciones cambiantes e inestables de las políticas económicas y financieras; Por lo general, pone a la compañía en un mal estado y en el comercio, en particular debido al bajo conocimiento de las técnicas de cobranza que permiten tomar decisiones rápidas, lo que puede traducirse en un cierre temporal de la empresa compulsiva a crédito.

Comunicación efectiva

La comunicación eficiente y eficaz es la columna vertebral de todos los procesos de recolección. Conocer la información requerida por la situación del cliente a tiempo es importante para que la empresa pueda tomar decisiones a tiempo y evitar así un montaje lento o difícil debido a estas circunstancias. Vale la pena decir que en Cobranzas todas las comunicaciones son bien recibidas ya sea formal o informalmente.

Rigidez

Los términos de pago se deben indicar en los documentos de crédito, la ignorancia del cliente si esta información puede causar una perturbación en la recuperación de la deuda, dinero que la empresa necesita para cumplir sus compromisos a corto plazo.

Por lo tanto, no se le debe dar tiempo al cliente para oponerse a la forma de pago establecida o regulada por adelantado. Por lo tanto, las entrevistas colectivas y las medidas preventivas que la empresa debe determinar de antemano juegan un papel importante aquí.

Arreglo inmediato

Las cuentas incorrectas tienen dos opciones: una es agotar todas las instancias de cobro, recuperar el valor de la deuda con pagos desembolsados y la otra llegará a una transacción de pago, con reembolso parcial o total de las mercancías si aún existe (contrato de bienes raíces); por lo que el deudor debe devolver todos los bienes que no se han vendido y el saldo paga en el momento de la transacción o no en el futuro cercano. Si hay un contrato con una garantía de compromiso o un bono o garantía, el acuerdo debe estar condicionado a la propuesta de la subasta de la garantía o la realización de los valores.

En ambos casos, la transacción es más apropiada que obtener una acción legal. Económicamente, es preferible llegar a un acuerdo temprano y evitar

costos adicionales, tratar de recuperar deudas en términos favorables para la compañía y poder cumplir con nuestras obligaciones y mantener nuestra solvencia financiera.

2.2.2.13 Otros agentes de cobranza

Los agentes / o vendedores como cobradores

Los agentes o ejecutivos de venta que son sus visitas programadas frecuentan al cliente, crean una cierta relación de amistad y confianza, por lo tanto están en mejor posición para cobrar deudas pendientes.

En realidad, hay empresas que han adoptado este método de recolección, especialmente cuando se trata de clientes que están fuera de la localidad. (Provincias, distritos remotos, etc.)

Un cliente puede ignorar las letras impresas y dejar al acreedor en duda sobre las técnicas de recolección aplicadas; pero no puede ignorar la demanda de pago de un vendedor, tiene que pagar en ese momento o explicar por qué se retrasa.

El conocimiento que el agente de ventas tiene de sus clientes le permite mantener este último dentro de su límite de crédito sin empeorarlo. El agente o el vendedor sabe que el próximo pedido de su cliente será denegado si es demasiado grande o si su cuenta se retrasa o expira.

Este conocimiento le alienta a cobrar, siempre y cuando mantenga la buena voluntad del cliente.

Cobranza mediante servicios bancarios

Bancos o instituciones financieras ofrecen servicios de cobro de títulos e instrumentos financieros a través del modo de descuento o cartera, para esos

servicios que prestan intereses o comisiones que incluyen impuestos y regalías bancarios.

En circunstancias normales, este servicio puede servir como una solución rápida a los requerimientos de la compañía que requieren financiamiento, como anticipos en cuenta corriente, que garantiza que estas aportaciones de capital sean soporte de valores e instrumentos financieros. . Pero no todas las colecciones pueden y deben ser responsables de los bancos. Una de las razones es que los intereses y servicios que brindan a menudo no caen dentro de la dinámica requerida por la asamblea, en situaciones críticas para la empresa (por ejemplo, falta de liquidez).

Además, el Banco sólo envía un aviso de vencimiento al deudor, con el resultado consecuente de que, si el deudor no paga, los gastos bancarios para la cuenta corriente de su cliente, el valor de la deuda más una comisión para la colección. En este caso, es aconsejable seleccionar cuentas por cobrar antes de enviarlas al Banco.

Los servicios de cobro adicionales ofrecidos por estas entidades también incluyen cobros dentro de la categoría de Servicios Generales, Servicios Públicos, entretenimiento, etc., gracias al soporte de la tecnología bancaria que les permite expandir sus servicios de Banca Personal y con el apoyo del Marketing Bancario.

Agencia de cobranza

Estas autoridades ya están activas en nuestro servicio como un servicio profesional. Su función es cobrar cuentas criminales o es difícil de implementar a través de canales formales, registrar la cobranza en nombre de terceros. En la mayoría de los casos, estas oficinas están dedicadas a los servicios de cobranza judicial, y los servicios extrajudiciales a menudo son administrados por abogados y otros profesionales relacionados con créditos y cobranzas. Las mismas funcionan al aumentar la necesidad de brindar estos servicios porque

en tiempos de crisis económica, la recaudación es pesada y genera un alto riesgo para las empresas con cuentas por pagar. Cuentan con personal especializado, capacitado e incluso identificado para realizar este trabajo y pueden cumplir con sus obligaciones de acuerdo con sus requisitos y experiencias. Su demanda es aún más importante y se puede encontrar en Internet también.

Gestor de cobranza

Un gestor es la persona que asume individualmente la función de cargo debido a una comisión por cada acción de cobranza que se implementa.

Sus servicios pueden ser tomados por la compañía comercial como un especialista o consultor en cobranzas. También puede asignar un salario fijo para obtener sus servicios contratados durante un cierto período de tiempo. El costo de este servicio puede ser atractivo si toma en cuenta los costos y su atención permanente a los problemas de cobro que puedan surgir en la empresa. En cualquier caso, esto dependerá de la capacidad financiera de la empresa para contratar los servicios de este personal especializado.

2.2.2.14 Intereses legales aplicados en cobranzas

Cuando una deuda va a cobro en mora, se debe tener en cuenta la tasa de interés morosa, así como los costos administrativos incurridos durante la recaudación. Para saber cuánto se debe cobrar por los intereses, nos referimos a la Ley 234113, cuyos términos serán publicados periódicamente por el Banco Central de Reserva del Perú. Entonces, la sistematización legal es lo que establece la ley en los casos donde no hay pago del acuerdo o pacto. En el negocio de comercialización, el interés que regula en el sistema bancario o financiero es una referencia.

El Código Civil actual introduce dos condiciones interesantes: compensación y moratoria.

a) Interés legal

Son los ingresos los que, en ausencia del acuerdo previo entre las partes, indican que la ley es un producto de las compañías que un deudor devolverá. Este interés está determinado por B.C.R. lo mismo que actualmente la tasa de compensación siempre y cuando no haya habido intereses previamente establecidos en la transacción de la deuda.

b) Interés compensatorio

Son partes que pueden acordar el manejo de un capital, una cierta cantidad de dinero o un bien y que debe recuperarse después de un tiempo determinado, determinado de una forma u otra. En otras palabras, es la compensación financiera que el acreedor recibe por las garantías que la falta de dinero u otros bienes no requiere.

c) Interés moratorio

Es impuesto como penalidad por el incumplimiento o retraso de los deudores en la obligación de pagar la deuda. Los deudores incumplimientos deben los intereses que se acordaron en la obligación contratada; si no hay intereses acordados, los intereses legales deben ser pagados, además de la tasa de interés que viene a hacer un interés adicional a los intereses compensatorios y que es cobrada cuando el deudor ha incurrido en incumplimiento.

El código civil perfecciona y amplía esa definición cuando expresa en la segunda parte del artículo 1242 que el interés es la moratoria cuando su objetivo es compensar el atraso en el pago de una deuda.

d) Interés convencional

Es aquel que define a las partes pactadas y puede exceder la tasa legal, pero no excede el tipo estipulado, en este caso, origina la nulidad de la cláusula. Este interés puede tener una naturaleza compensatoria o moratoria.

e) Costas y costos judiciales

Son los gastos derivados de los procedimientos legales que surgen de la iniciación de un juicio de cobro de deudas, ya sea ejecutivo y habitual. Como ya se señaló, estos se dividen por costos personales y de procedimiento.

El primero se rige por el Colegio de Abogados y el otro de acuerdo con los costos incurridos y acreditados durante el juicio, ambos arreglos son hechos por el notario y se pagan al final del juicio o en la ejecución del mismo proceso. Sin temor a equivocarse, los costos de la recolección criminal son considerados por ellos como la parte más difícil de la ejecución de cobranza de vidas útiles y los procedimientos burocráticos que a veces son innecesarios y pesados para las partes involucradas.

Esto debe ser de completo conocimiento tanto para el empleador como para el jefe de crédito y cobranzas y merece ser considerado lo que significa para la planificación financiera y las operaciones normales de la compañía.

2.2.2.15 La sistematización para la gestión de procesos de créditos y cobranzas

Según IPAE (1994) El inicio de sistematización: debe ser utilizado en forma continua y no solo en la oficina de créditos y cobranzas, si no en todos los departamentos de la organización donde se necesite el manejo de masa significativa de información. Asimismo, estos departamentos de la empresa deben estar interrelacionadas de acuerdo a la afinidad de sus funciones.

Es difícil lograr la efectividad del desarrollo si no se cuenta con los equipos (hardware), los lenguajes de programación y programas (software) adecuados a las necesidades básicas de la institución, hay que tener en cuenta que el factor común de los líderes del mercado es el equipo de computadoras y programas, definidos en sistemas de procesamiento de información: versátiles, funcionales y efectivos.

2.2.2.16 Bases legales

- A) Constitución Política del Perú
- B) Ley General de Sociedades – Ley N° 26887
- C) El Código Tributario – Decreto Legislativo N° 816, aprobado por el Decreto Supremo N° 135-99-EF del 19 de agosto de 1999
- D) Texto Único Ordenado de la Ley del IR
- E) Reglamento de la Ley del IR, aprobado por el Decreto Supremo N° 122-94-EF, del 21 de setiembre del 2004
- F) Texto Único Ordenado de la Ley del I.G.V. e I.S.C., aprobado por el Decreto Supremo N° 055-99-EF, del 15 de abril de 1999
- G) Reglamento de la Ley I.G.V. e I.S.C., aprobado por el Decreto Supremo N° 029-94-EF, del 30 de marzo de 1994

ÚLTIMAS NORMAS TRIBUTARIAS 2017

	Número de la Norma Decreto Legislativo	Denominación	Fecha de publicación	Fecha de vigencia	Detalle de la norma	Normas complementarias
1	1257	Decreto Legislativo que define la fracción especial de pasivos tributarios y otros ingresos administrados por la SUNAT	08/12/2016	09/12/2016	Esta regla está redactada de la siguiente manera: 1) Reconoce la responsabilidad tributaria y otros ingresos administrados por la SUNAT en cuestión en el montaje administrativo, legal o forzoso, aplica un descuento sobre las tasas de interés y las multas sobre una base nivelada. Este sinceramiento se aplica solo a las MIPYMES de hombro. 2) Extingue pasivos tributarios individuales y MIPYMES por debajo de una UIT.	
2	1258	Decreto-ley por el que se modifica la Ley del Impuesto a la renta	08/12/2016	01/01/2017	Se determinan los 3 contratos externos adicionales que serán elegibles para las deducciones de personas físicas. La tasa de IR se reduce de 30% a 5% de las ganancias de capital de bienes inmuebles de PPNN no residencial. Entre otras cosas.	D.S. N° 399-2016-EF
3	1259	Decreto Legislativo que complementa varias reglas especiales para el retorno del I.G.V.	08/12/2016	01/01/2017	Su objetivo es mejorar la regulación y otros aspectos relacionados con la cobertura y el acceso a los regímenes especiales para la devolución del IGV regulado en el Decreto Ley N° 973, Decreto sobre el establecimiento del régimen especial de las ventas avanzada de recuperación de impuestos generales, No. 28754, la ley que elimina los excesos en la provisión de infraestructura pública y	

					servicios públicos a través de la inversión pública o privada y el Capítulo II de la Ley N° 30296, que promueve la reactivación de la economía, dirigida a promover y acelerar la inversión en el país; así como la productividad en micro y pequeñas empresas.	
4	1261	Decreto-ley por el que se modifica la Ley del I.R.	10/12/2016	01/01/2017	Los cambios de impuesto sobre la renta aplicables al impuesto sobre la renta de las empresas de los contribuyentes domiciliados ya los dividendos y cualquier otra forma de distribución de beneficios de fuentes peruanas se modifican.	D.S. N° 400-2016-EF
5	1262	Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 30341, Ley que fomenta la liquidez e integración del Mercado de Valores	10/12/2016	01/01/2017	A título de fondo, la Ley 30341, de 2016/01/01 exención del impuesto sobre la renta, la renta de la venta de acciones y otros valores mobiliarios representativos de acciones fue establecida de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Ley actual (Regulación), que se realiza por medio de un mecanismo centralizado de negociación, supervisado por la Superintendencia del Mercado de Valores Mobiliarios (SMV), siempre que se cumplen diversos requisitos. Es decir que, en principio, este beneficio se mantuvo hasta el 31.12.2018, pero con el Decreto n° 1262, publicado el 10.12.2016, se prorrogó hasta el 31.12.2019.	D.S. N° 404-2016-EF
6	1263	Decreto Legislativo que modifica el Código Tributario	10/12/2016	11/12/2016	A través de este decreto, ha realizado una serie de cambios en el TUO de la legislación tributaria. Por lo tanto, al modificar el segundo párrafo del Artículo 11 del Código Fiscal, se ha establecido que el procedimiento de residencia puede ser tanto físico como electrónico; y modificando el último párrafo de este artículo, se estipula que cuando no sea posible hacer una notificación de la dirección física de procedimiento establecida por la obligación de registrarse ante las autoridades fiscales, se realizarán las notificaciones que se aplican a la dirección fiscal. Del mismo modo, entre otros cambios, que ha completado la incorporación del cuarto párrafo del artículo 33 del Código de impuestos para un nuevo caso de aplazamiento de interés, que proporciona que el interés será suspendido de la expiración del plazo establecido para cumplir con las resoluciones emitidas por el Tribunal Fiscal en de conformidad con el Artículo 156 del Código Tributario. En relación con el plazo de prescripción, según lo regulado en el artículo 44 del Código Tributario, el intercambio de su número dos organizada de la siguiente	

					manera: 2. A partir del 1 (1) de enero siguiente a la fecha de la obligación expira, relativa a los impuestos debe ser determinado por el usuario no incluido en el párrafo anterior y pagos debido a impuestos a la renta.	
7	1264	Decreto Legislativo por el que se establece un régimen temporal y sustitutivo del I.R. para la declaración, repatriación e inversión de renta no declarada	11/12 /2016	01/12 /2016	Un régimen sustituto temporal de IR que permite a los contribuyentes residentes en el país declarar y en su caso, repatriar e invertir en Perú sus ingresos no declarados, a fin de formalizar sus obligaciones tributarias con relación a ese impuesto.	
8	1269	Decreto Legislativo que crea el Régimen MYPE Tributario del Impuesto a la Renta	20/12 /2016	01/01 /2017	<p>Se ha introducido un cuarto régimen impositivo para microempresas y pequeñas empresas, denominado "Régimen Mype Tributario", por debajo de RMT, siempre que su ingreso neto no exceda los 1,700 UIT (S / 6,7 millones) durante el año fiscal.</p> <p>Las tasas de impuestos sobre el beneficio neto anual será acumulativa progresiva, es decir, la tasa será del 10% del beneficio neto anual es de hasta 15 UIT (S / 59250), mientras que la tasa de interés será del 29,50% de la ganancia neta anual exceda de 15 UIT.</p> <p>Para los pagos anticipados, las sustancias cuyo beneficio neto anual para el año no exceda de 300 UIT RMT se pagarán en cuentas mensuales a una tasa del 1,0% sobre el ingreso neto del mes. Este mes excede el límite establecido, realizan sus pagos de conformidad con las reglas del sistema general (Artículo 85 de la Ley del Impuesto a la Renta).</p>	D.S. N° 403-2016-EF
9	1270	Decreto Legislativo que modifica el Texto del Nuevo RÚS y Código Tributario	20/12/ 2016	01/01/ 2017	El objetivo es simplificar la estructura impositiva de NRUS. Conforme a la nueva regulación, las compañías cuyo monto de ventas por año no exceda de S / 96 000 pueden ingresar a RUS. Por lo tanto, se reduce el límite anterior de ventas anuales de hasta S / 360,000. Otro cambio legislativo es que cortan a dos categorías en relación con el pago de la RUS (que incluye infrarrojos y IGV), esta es la categoría 1 y 2. Por lo tanto, los contribuyentes ahora elegir entre dos categorías: la de un ingreso total de los pagos mensuales brutos hasta a S / 5000 y otro cuando el ingreso es de hasta S / 8,000. Aquellas sustancias que, debido a su nivel de ingresos, no califican para	D.S. N° 402-2016-EF

					pertenecer a RUS, tienen que pasar a otro esquema superior, es decir, a tipo de impuesto, esquema o esquema general del impuesto a las ganancias. Incluso Sunat puede realizar esta oficina de reclutamiento.	
10	1275	Decreto legislativo por el que se aprueba el marco para la responsabilidad de la transparencia financiera en los gobiernos regionales y los gobiernos locales	22/12/2016	01/01/2017	Se definen con carácter excepcional los acuerdos Sinceridad aplicable a los gobiernos regionales y gobiernos locales, excluidos los municipios de centros poblacionales, en lo que se refiere a la deuda fiscal para las cotizaciones al Seguro Social de Salud (ESSALUD) y Oficina de Normalización Previsional de Fondo de Pensiones (ONP) administrado por SUNAT hasta el período fiscal de diciembre de 2015 y el pago pendiente, independientemente del estado en que se encuentre.	
11	1311	Decreto Legislativo que modifica el Código Tributario	30/12/2016	31/12/2016	Art. 23, penúltimo párrafo del art. 46 y el cuarto y quinto párrafos del art. 150 del CT. Además, algunas tablas de infracciones y sanciones se modifican. Revisar la 4ª y 5ª Disposición Transitoria Complementaria en relación a la aplicación del Decreto Legislativo nº 1272.	
12	1312	Decreto Legislativo que modifica la Ley del Impuesto a la Renta	31/12/2016	01/01/2017 (a excepción de Reporte Maestro y Reporte País por País)	Los ciudadanos que están incluidos en un grupo cuyos ingresos se han producido durante el año fiscal exceden 20,000 UIT, deben presentar un informe anual al informe principal. Del mismo modo, los ciudadanos pertenecientes a un grupo multinacional deben, anualmente, según lo especificado en el Reglamento, informar el Informe Informativo sobre Informes de País, que incluye información sobre la distribución global de ingresos, impuestos pagados y negocios para cada uno de ellos entidades pertenecientes al grupo multinacional que desarrolla su negocio en un país o territorio en particular. Presentación de la Declaración Jurada Informativa El Informe Local será requerida a partir de 2017, mientras que la presentación del Informe Informativo de Reporte El Reporte del Máster y País por País se requerirá a partir de 2018.	
13	1313	Decreto Legislativo que modifica la Ley N.º 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y	31/12/2016	01/01/2017	La parte referente al secreto bancario es modificada, de la misma forma, art. 143-A sobre la información financiera presentada a la SUNAT	

		Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros				
14	1314	Decreto Legislativo que habilita a SUNAT a establecer que terceros son aquellos que realizan tareas relacionadas a la emisión electrónica de comprobantes de pago y otros documentos	31/12/2016	01/01/2017	SUNAT tiene la facultad de establecer que terceros realicen la verificación del material en el SEE	
15	1315	Decreto Legislativo que modifica el Código Tributario	31/12/2016	01/01/2017	<p>En primera instancia, es obvio que, cuando se trata de libros, archivos, documentos, registros en general, y los medios magnéticos u otros medios para almacenar información, si la persona no parece hacer o derogación, la Agencia Tributaria conservará la documentación requerida. cinco años o durante el período de notificación, el que sea mayor. Una vez que el período mencionado expire, puede proceder a la destrucción de dichos documentos.</p> <p>También permite que Sunat solicite información a las empresas del sistema financiero: a) Negocio responsable con los clientes. b) Otras transacciones con sus clientes. Gestionado para facilitar el trabajo de supervisión y determinación de la administración tributaria, incluidas las tareas que Sunat realiza para proporcionar asistencia administrativa mutua en cuestiones tributarias, en particular debe almacenar, archivar y preservar libros y registros, de forma manual, mecánica o electrónica.</p> <p>Del mismo modo, los documentos y los antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyen hechos sensibles a la generación de pasivos tributarios o relacionados con ellos durante cinco años o en la legislación tributaria, cualquiera que sea mayor.</p> <p>La norma también establece una lista de sanciones por infracciones y sanciones para las personas y entidades que generan ingresos de terceros, incluidos los cubiertos por el régimen MYPE (más información en la norma legal).</p>	
16	1347	Decreto Legislativo que	07/01/2017	Vigencia	Reduce a un punto porcentual la tasa del IGV a partir del 01.07.2016 (del 16% a 15%)	

		modifica la tasa del I.G.V. establecida por el artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley del I.G.V. e I.S.C.		condicionada	siempre que la recaudación anualizada, al 31 de mayo de 2017, del IGV total neto de sus devoluciones internas alcance el 7.2% del PBI
--	--	---	--	--------------	---

Fuente: Elaboración propia, autorizado por SUNAT.

A continuación detallaremos un caso que muestran los criterios para deducir los gastos por cobranza dudosa:

Tratamiento Contable

De acuerdo a la NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, los activos financieros (dentro de los cuales se incluyen las cuentas por cobrar) deben ser evaluadas al final de cada ejercicio para verificar si existe alguna evidencia objeto de deterioro o no.

Sobre el propio a la referida NIC precisa que la evidencia objetiva de que un activo o un grupo de activos están deteriorados que incluye entre otros, los siguientes eventos que provocan la pérdida:

- a) Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado.
- b) Infracciones de las estipulaciones establecidas, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o el principal.
- c) Es posible que el prestatario entre en quiebra o en otra forma de reestructuración financiera.

Tiene indicios de deterioro, pues desde su vencimiento se han realizado gestiones de cobranzas (cartas notariales, planillas de cobranza, entre otras), por ello, no se hizo el cobro respectivo al cliente.

De ser así, esta institución debería reconocer la pérdida realizando el siguiente registro contable en el primer año:

XX			
68 VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES		5,900	
684 Valuación de activos			
6841 Estimación de cuentas de cobranza dudosa			
68411 Cuentas por cobrar comerciales - Terceros			
19 ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA			5,900
191 Cuentas por cobrar comerciales - Terceros			
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar			
x/x Por el reconocimiento de la cuenta de cobranza dudosa.			
XX			

XX			
95 GASTOS DE VENTA		5,900	
78 CARGAS CUBIERTAS POR PROVISIONES			5,900
781 Cargas cubiertas por provisiones			
x/x Por el destino del reconocimiento de la cobranza dudosa.			
XX			

Tratamiento Tributario

El inciso f) del artículo 21º del Reglamento de la Ley del Impuesto prescribe que para que una estimación de cobranza dudosa pueda ser deducible tributariamente, la misma debe cumplir con dos requisitos fundamentalmente:

a) La cuenta por cobrar que este vencida y se pruebe la veracidad de dificultad de cobro del cliente moroso haciendo probable el riesgo no ocurra a la larga, por medio de análisis regulares en la concesión de los créditos o de otras fuentes, o se pruebe el retraso del deudor mediante las pruebas que muestren toda gestión de cobro después de la fecha de vencimiento de lo adeudado (12)

meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha.

b) Que la provisión (entiéndase estimación) al cierre de cada ejercicio se plasme en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

Y hacer un comparativo de que observaciones se puede encontrar para la provisión de cobranza dudosa

SUPUESTO	OBSERVACIÓN
¿La deuda está vencida y se demuestra la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios?	Aun cuando la deuda está vencida, la empresa no ha logrado demostrar la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad
¿Se demuestra la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda?	La existencia de cartas notariales, planillas de cobranza, entre otros documentos, demostraría la morosidad del deudor
¿Se haya realizado el protesto de documentos?	Los documentos por cobrar no se han protestado
¿Se ha iniciado procedimientos judiciales de Cobranza?	No se ha iniciado algún procedimiento judicial de cobranza
¿Han transcurrido más de doce (12) meses Desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha?	No han transcurrido más de 12 meses desde la fecha de vencimiento

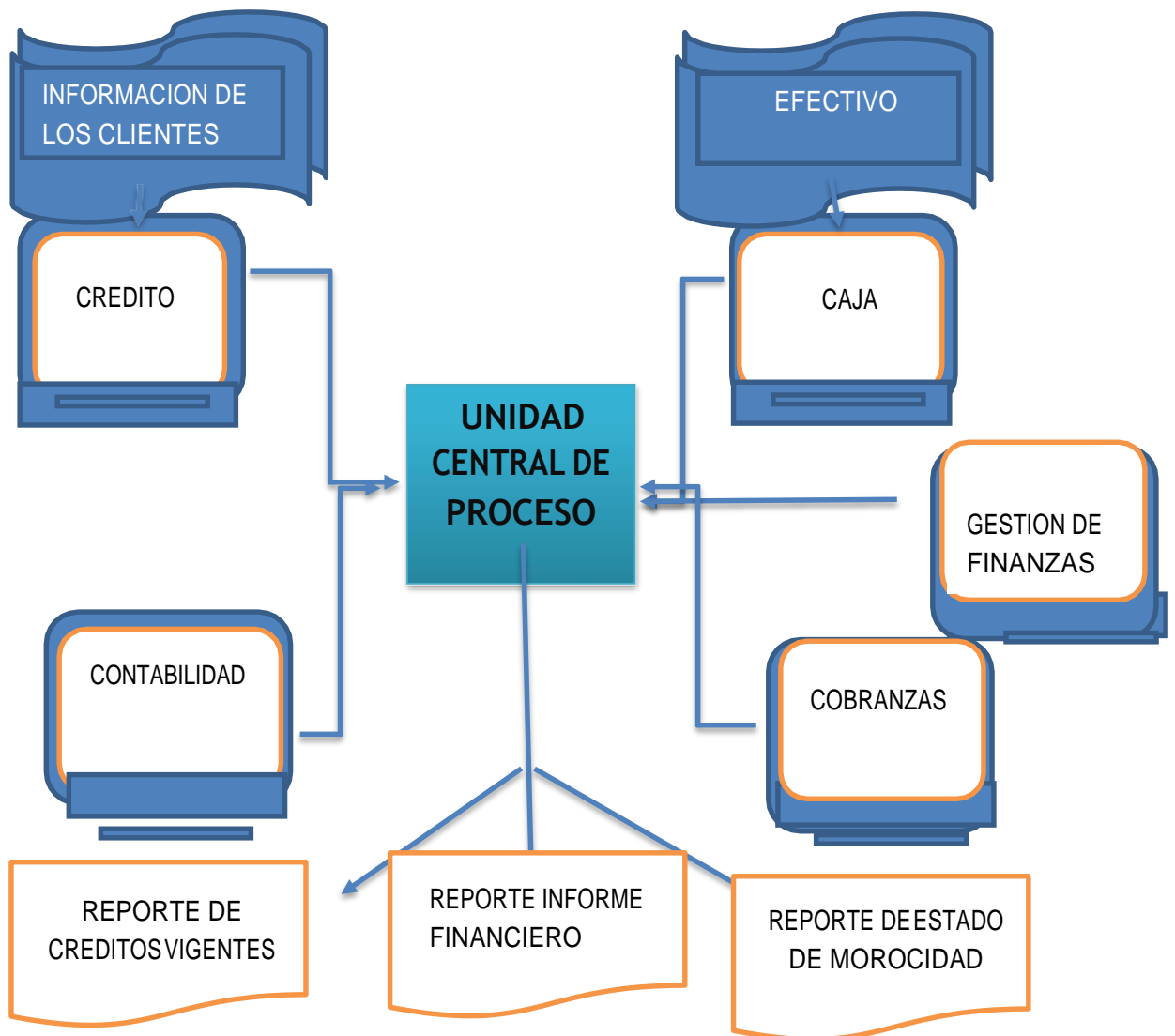
Y estos serían los siguientes asientos para su castigo de cobranza dudosa al segundo año:

— XX —		
19 ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA		
191 Cuentas por cobrar comerciales - Terceros		
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TERCEROS		
121 Facturas, boletas y otros comprobantes Por cobrar		
1212 Emitidas en cartera		
x/x Por el castigo de la cuenta de cobranza dudosa, previamente reconocida por el Departamento de Contabilidad		
— XX —		
	5,900	
		5,900

Habiendo analizado el tratamiento contable del reconocimiento y castigo de la cuenta a cobrar, el siguiente paso es necesario verificar su tratamiento desde el punto de la ley tributaria. Debe recordarse, en un inicio, que las estimaciones de cobro dudoso se pueden deducir, si se cumplen las dos condiciones siguientes:

Cuando la deuda ya venció y sustente la existencia de problemas de cobro del deudor mostrando contingencias de riesgo incobrable, mediante análisis constantes del otorgamiento de crédito a clientes o se evidencie el retraso del deudor mediante la procesos que evidencie las labores de cobranza luego que venció la deuda, o el reclamo de documentos, o el inicio de la cobranza dudosa por la vía legal, pasado más de un año a más a partir la fecha de su vencimiento del compromiso como cobranza dudosa.

Para efectos tributarios se sabe, aun cuando contablemente sea un gasto. Debiendo adicionarse a la renta neta de 3ra. Categoría del presente ejercicio.

SISTEMATIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA

Fuente: Elaboración propia.

Manual de organización y funciones

Según IPAE (1994) el requerimiento de los procesos para una buena gestión de cobranzas en una empresa es más preciso asegurar un manual de organización y funciones, un manual de procedimientos y un manual de créditos y cobranzas. El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un conjunto de escrito técnico normativo de gestiones organizacional donde se especifica y establece la función principal, las funciones particulares, las organizaciones de autoridad, que depende de una coordinación, como también los requisitos de las funciones de cada persona o puestos de labor.

Según Salas Macchiavello, Miguel Ángel (2010), el Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo es un documento que nos enseña específicamente de organizar a las áreas de una organización y el cargo de cada personal asignado.

Objetivo

El Manual de Organización y Funciones tiene por objetivos:

- a) Descripción de funciones principales de cada de dependencia.
- b) Determinación los cargos dentro de la estructura organizacional y funciones que le competen.
- c) Precisar las interrelaciones jerárquicas y funcionales internas y externas de la dependencia.
- d) Describir los procedimientos administrativos racionalizados.

Utilidades

Dentro de las principales utilidades que presenta el MOF tenemos las siguientes:

- a) Determinación las funciones específicas, responsabilidad, autoridad y requisitos mínimos de las funciones dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.
- b) Dar información a los funcionarios y servidores públicos sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización.

- c) Ayuda a institucionalizar y simplificar facilitando información sobre las funciones de los procesos.
- d) Facilita el proceso de inducción de nuevos empleados, la capacitación y orientación del personal en servicio y responsabilidades del cargo que han sido asignados así como las capacitaciones para el personal nuevo.

El MOF no será empleado para crear nuevas unidades distintas a las contenidas en el ROF.

Limitaciones

Las principales limitaciones a tener en cuenta serían:

- a) No es la solución a todos los problemas administrativos.
- b) Tiene que estar actualizado constantemente o pierde vigencia.
- c) Su costo de confección y revisión puede ser costoso.
- d) Los aspectos informales de la institución no se hallan contenidos en el manual.

Procedimientos de formulación

Mayormente comprende las siguientes fases:

Planeamiento

En esta fase se determinará lo siguiente:

- a) Propósitos del Manual
- b) Usuarios del Manual
- c) Designación del personal responsable de su elaboración
- d) Actividades a desarrollar. Cronograma de trabajo
- e) Recursos materiales necesarios.
- f) Establecer el método a utilizarse en la recolección de datos y análisis de la misma.

Recopilación de la información

Se recopila información, según al método sujeto en la fase del planeamiento. Puede ser búsqueda de dato; reunión con los empleados y jefes para obtención información de las actividades y operaciones en que intervienen; la observación directa.

Se recomienda el uso de los cuestionarios y en otros casos especiales para los empleados.

Estudio y análisis

Con un proceso de estudio minucioso de toda la información obtenida para determinar si se hallan errores, discrepancias, discordancia o duplicados al describir funciones general y específicas. Este estudio puede considerarse en dos maneras:

De lo especial a lo general, es decir, del análisis desde la posición como célula esencial del órgano, hasta establecer los roles que generan y permiten alcanzar el objetivo.

De lo general a lo particular y por ello generar un examen del propósito para las metas dividir en funciones globales, características especiales de cada una de las unidades estructurales, después las actividades hasta que alcancen las tareas cuyo conjunto establece el cargo.

Redacción del proyecto

Una vez que la información haya sido examinada y los campos de acción definidos, se procederá a la redacción del Manual, de acuerdo al esquema que luego detallamos.

Se sugiere utilizar el lenguaje claro, sencillo y concreto. Al describir las funciones, se deberán emplear el infinitivo de los verbos al iniciar cada párrafo. Ej. Revisar, redactar, supervisar, formular, etc.

Revisión y aprobación

Terminado el proyecto del Manual, será presentado a la autoridad superior de la organización para que haga las correcciones necesarias, lo revise y otorgue el visado al documento.

Con la votación del Jefe de la autoridad superior y el V°B° de la Oficina de organización para que se apruebe y lo ponga en vigencia, de acuerdo a los niveles de desconcentración de atribuciones.

Presentación e impresión

El Manual aprobado se hace imprimir:

Se recomienda se haga en hojas sueltas, que permita hacer modificada parciales sin alterar todo el documento.

En hojas de tamaño A-4 según norma.

Guardarlos fólderes que permita su fácil manejo o intercambio.

Utilizar contraseñas o claves para la numeración del cambio, que evite trastornos mayores en la suplencia.

Usar letra clara y no usando letra muy pequeña ni muy grande.

Difusión

El Manual aceptado e impreso debe distribuirse entre el personal de la organización, el personal de gerencia y de las Oficinas con quienes debe coordinarse.

Actualización

Constantemente se iniciará a educarse con el material y comprobar si el documento está cumpliendo con el objetivo; cuales son las debilidades que hay que mejorar o sustituirlos por otros (Salas Macchiavello, 2010).

Los pasos y procedimientos descritos en el manual de organización y funciones son una forma de organizar el manual de créditos y cobranzas, toda vez que se pueden seguir los mismos pasos y las mismas etapas, dependiendo de la envergadura de la empresa, sus volúmenes de ventas, sus volúmenes de compras, las cantidades de solicitudes de créditos, las solicitudes aprobadas, las solicitudes rechazadas, las cobranzas en cartera, las cobranzas en procesos de litigación y las cobranzas con órdenes judiciales, entre otras. A continuación se describe un adelanto del procedimiento de créditos y cobranzas de la empresa Helios Perú S.A.C.

Manual de créditos y cobranzas

La carencia de no contar con un manual de créditos y cobranzas tiene que ser mayor en aquellas empresas donde las operaciones de créditos son más completas.

El manual de crédito y cobranza es muy útil que sirva como guía de gestión. Es una referencia para el control efectivo de las acciones y decisiones que tienen lugar en el departamento u oficina de créditos y cobranzas. Es indiscutible su importancia tanto para la gran empresa como para la mediana y la pequeña. Ello se debe a que el manual debe contener todas las reglas, normas y procedimientos necesarios para dar consistencia a las operaciones de cada día.

El ejecutivo encargado del área de crédito y cobranza es la persona ideal para visualizar los objetivos del manual y todos los posibles usos que pueden ser dados a él. En algunas empresas, las informaciones para el manual se obtienen por departamentos especiales a veces llamados de organización y métodos y que son responsables de su escritura y publicación.

Ya sea que el manual esté escrito en el departamento u oficina para créditos y cobros o más, es importante que el personal de las otras áreas afectadas tenga la oportunidad de invertir en la preparación y aprobación de los aspectos relacionados con sus áreas.

Formato del manual de créditos y cobranzas

El manual se puede preparar por separado o como parte del manual de gestión de la empresa.

Comité de créditos y cobranzas

Normalmente, conformado por las gerencias involucradas: gerencia general, marketing, finanzas, producción, créditos y cobranzas.

Las funciones principales son:

- a) Aprobar créditos y cobranzas, tomados y definidos por el departamento correspondiente.
- b) Aprobar la concesión de créditos cuyo monto exceda el límite establecido en la política de crédito.

- c) Evaluar y tomar acciones correctivas para administrar créditos y cobranzas.
- d) Aprobar el programa de inversión y financiación exigido por el departamento de crédito y cobranzas.
- e) Entre otras actividades y funciones a establecerse.

La implementación de este comité es de vital importancia para la administración eficiente del departamento de crédito y ensamble, ya que evalúa periódicamente la eficiencia y efectividad del departamento. Su establecimiento permite la interconexión simultánea de las áreas o departamentos involucrados en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la empresa. Por lo tanto, debe llevarse a cabo de forma regular y permanente.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA HELIOS PERÚ S.A.C.

HELIOS PERU S.A.C.
RUC: 20536379062

LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
MONEDA NACIONAL
Al 31 DE DICIEMBRE DEL 2016
ACUMULADO

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	137,017.93	Sobregiros y Préstamos Bancarios	
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	296,325.17	Tributos por Pagar	10,569.40
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal		Remuneraciones y Participaciones por Pagar	24,093.85
Cuentas por Cobrar Diversas-Terceros	32,445.17	Cuentas por Pagar Comerciales-Terceros	9,142.45
Mercaderías	549,857.50	uentas por Pagar a Accionistas Directores y Geren	
Productos Terminados		Obligaciones Financieras	
Sub Productos, Desechos y Desperdicios		Cuentas por Pagar Diversas-Terceros	837,980.38
Productos en Proceso		Pasivo Diferido	65,232.04
Materias Primas			
Materiales Auxiliares, Suministros y Repuestos		TOTAL PASIVO CORRIENTE	947,018.12
Suministros Diversos		PASIVO NO CORRIENTE	
Existencias por Recibir		Deudas a Largo Plazo	
Otros Activos Corrientes	202,304.38	Otras Provisiones	
		Ganancias Diferidas	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,217,950.15	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO	
Activos Adquiridos Arredanmiento Fin		Capital Social	500.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	34,583.02	Capital Adicional	135,240.00
Intangibles	7,216.09	Reservas	
Impto a la Renta y Participaciones Diferido Activo		Resultados Acumulados	(27,346.11)
Depreciacion, Amortización y Agotamiento Acumulado	(10,787.54)	Resultado del Ejercicio	193,549.71
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	31,011.57	TOTAL PATRIMONIO	301,943.60
TOTAL ACTIVO	1,248,961.72	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,248,961.72

HELIOS PERUSAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de diciembre 2015 y al 31 de diciembre 2016

	<u>2016</u>		<u>2015</u>	
	<u>S/.</u>		<u>S/.</u>	
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Caja y Bancos	137,018	11%	264,905	25%
Cuentas por cobrar comerciales	296,325	24%	309,186	30%
Otras cuentas por cobrar Diversas	32,445	3%	32,445	3%
Existencias	549,858	44%	362,651	35%
Otros Activos	<u>202,304</u>	16%	<u>50,954</u>	5%
Total Activo Corriente	<u>1,217,950</u>		<u>1,020,141</u>	
 MAQUINARIA Y EQUIPO				
Otros activos no corrientes		0%	27,646.06	3%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	34,583.02	3%		
Intangibles	7,216.09	1%		
Depreciación y amortización acumulada	<u>-10,788</u>	-1%	<u>-7,329</u>	-1%
	<u>31,012</u>		<u>20,317</u>	
TOTAL ACTIVO	<u>1,248,962</u>	100%	<u>1,040,457</u>	100%
 PASIVO Y PATRIMONIO NETO				
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
Tributos por pagar	10,569	1%	9,964	1%
Remuneraciones por Pagar	24,094	2%	33,465	3%
Proveedores	9,142	1%	34,787	3%
Otras cuentas por pagar	837,980	67%	969,994	93%
Pasivos diferidos	<u>65,232</u>	5%	<u>43,515</u>	4%
Total Pasivo Corriente	<u>947,018</u>		<u>1,091,725</u>	
 PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones Financieras LP	<u>-</u>		<u>-</u>	
	-		-	
 PATRIMONIO NETO				

Capital	500	0%	500	0%
Capital Adicional	135,240	11%		
Resultados Acumulados	(27,346)	-2%	(307,260)	-30%
Resultados del Ejercicio	<u>193,550</u>	15%	<u>255,492</u>	25%
Total Patrimonio Neto	<u>301,944</u>		<u>-51,268</u>	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	<u>1,248,962</u>	100%	<u>1,040,457</u>	100%
	<u>0.00</u>		<u>0</u>	
	-	0%	-	

Según vemos en los estados financieros en las cuentas por cobrar en el año 2016 tuvo un aumento de un 5% por un monto de 12,861.00 soles, elevando su saldo de cobranza de los clientes que se tiene que tener cuidado control para que no aumente de manera acelerada.

RATIOS FINANCIEROS

Ratio de liquidez =	1,217,950.15	=	1.29
general	947,018.12		

Esto se interpreta de la siguiente manera: que según el activo corriente es 1.29 más alto que el pasivo corriente; o por cada sol de deuda, la empresa tiene un S/. 1.29 para pagarla, si el resultado es mayor, mayor será la capacidad de la empresa para pagarla.

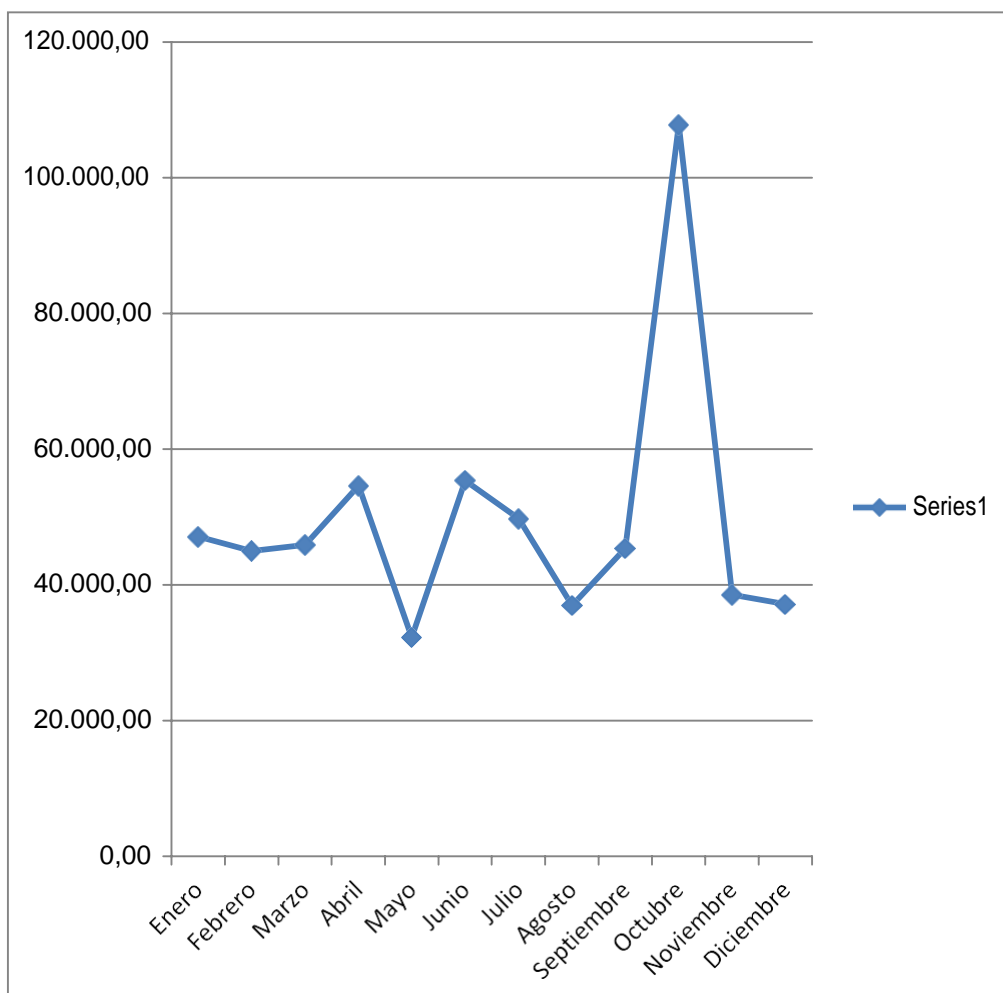
Ratio de rentabilidad =	193,549.71	x 100	=	15.50
economica	1,248,961.72			

Esto significa que la empresa generará 15.50% por cada sol invertido en sus activos.

Promedio de cobranza				
rotacion de las cuentas	=	595,884.00	=	2.01
por cobrar		296,325.17		

Esto quiere decir que las cuentas por cobrar rotan 2.01 veces al año. El promedio de periodo de cobranza y la rotación de cobranza en el periodo promedio de cobranza entre 360 días que tiene el año comercial y bancario obtendremos 2.01 veces más al año siguiente.

RATIOS FINANCIEROS EN LA RENTABILIDAD



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 1 Ventas Mensuales de la Empresa HELIOS PERU SAC – 2016		
Mes	Total VentasUSD	%
Enero	47,115.00	8%
Febrero	44,975.00	8%
Marzo	45,914.00	8%
Abril	54,614.00	9%
Mayo	32,249.00	5%
Junio	55,359.00	9%
Julio	49,761.00	8%
Agosto	36,983.00	6%
Septiembre	45,352.00	8%
Octubre	107,841.00	18%
Noviembre	38,545.00	6%
Diciembre	37,177.00	6%
Total	595,884.00	100%

PORCENTAJE SOBRE LAS VENTAS EN EL AÑO 2016

Fuente: Elaboración propia.

Entonces según el cuadro N° 1 nos muestra su venta que se mantiene en casi todos los meses excepto en el mes de octubre teniendo un mayor crecimiento de ventas

Cuadro N° 2 Distribución de las ventas Empresa HELIOS PERU - 2016		
Mes	Total Ventas	%
Contado	89,382.60	15%
Crédito	506,501.40	85%
Total	595,884.00	100%

RATIOS DE CRÉDITO Y CONTADO SOBRE LAS VENTAS DEL 2016

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro N° 2 nos indica que nuestras ventas no fueron al crédito a un 85% y al contado 15%.

En todo esto tenemos la siguiente política de cobranza;

Retorno de las ventas a efectivo

Hasta 15 días 30%

Hasta 30 días 65%

Hasta 60 días a más 5%

Según el cuadro N°2 observamos que en la empresa Helios Perú SAC no está cumpliendo con estas políticas de cobranza, porque los cobros a crédito son de manera retrasada hasta de un 85% de sus ventas.

Por consiguiente el resultado nos muestra que la empresa Helios debe gestionar de forma eficiente su política de ventas para evitar problemas de carácter moroso que podría atentar con la solvencia y por consiguiente con la liquidez operacional.

Cuadro N° 3		Política – Clientes Nuevos	
	Si	No	Total
Referencias bancarias y comerciales	5,00%	95,00%	100,00%
Verificación dirección fiscal según RUC	70,00%	30,00%	100,00%
Verificación del historial crediticio	15,00%	85,00%	100,00%
Límite de crédito equivalente a S/.3,000	38,00%	62,00%	100,00%
Límite de cancelación 30 días	40,00%	60,00%	100,00%

En el cuadro N° 3 nos muestra las evaluaciones que se hacen a los Clientes nuevos, pero como se observa Helios Perú SAC no hace este seguimiento a cada cliente que ingresa a cartera.

Mencionando también que no hay una evaluación o política de clientes recurrentes y sancionados (morosos).

Procedimiento actual de Créditos y Cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C.

En la empresa Helios Perú S.A.C., los procedimientos para emitir y aprobar un crédito no existen tampoco para realizar la cobranza, solo se realiza como sigue: se capta la cartera de clientes por medio de páginas web, una vez identificado a los clientes se procede a llamarlos solicitan un correo electrónico para enviar una carta de presentación.

Después de ello el cliente pacta una cita de muestra de los productos que se ofrece, una vez interesado el cliente realiza la solicitud de pedido de los productos. Nuestros clientes solicitan sus pedidos a través del correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros; luego de recepcionar las solicitudes de pedidos de créditos, gerencia autoriza al personal encargado mediante correo o verbalmente a proceder con la emisión de la guía de remisión por una persona del área administrativa, con la documentación emitida se dirige al almacén a preparar el pedido efectuado, realizando el despacho de los productos con un servicio de transporte externo hacia el local del cliente. Una vez realizada la entrega, el cliente nos devuelve una copia de la guía con sello de recepción retornando la guía a las oficinas de la empresa Helios Perú SAC llegando al área administrativa para que las mismas emitan la factura, en el procedimiento de las entregas de facturas, no se cuenta con un personal asignado para la entrega de documentos, entonces los encargados de enviar la factura al cliente es el mismo personal del área administrativa, retrasando la entrega inmediata del documento, debido a que la empresa no

tiene manual de funciones, manual de procedimientos, ni un manual de políticas administrativas para estos casos.

En el área administrativa, teniendo una copia de la factura se envía la documentación a fin de mes al outsourcing o tercero del asesoramiento contable, encargándose ellos de registrar las facturas del mes, emitiendo un reporte de todos los asientos contables con sus respectivos saldos pendientes por cobrar. La empresa cuenta con un sistema que solo se limita para la emisión de facturas relacionado con las guías, por ende, no es un sistema de facturación computarizado.

Cuando se tiene en el área administrativa una copia de la factura se procede a elaborar un cuadro de Excel para llevar un registro de las facturas emitidas, pero al no contar con una persona encargada del monitoreo y seguimiento de las cobranzas no se detecta a tiempo los ingresos por cada cliente; Pues, el cuadro de Excel no se encuentra actualizado y esto genera una deficiencia del control de cobranzas en las fechas vencidas y a la vez contando con ingresos que solo serán identificados a base de conciliaciones que se realizan cada fin de mes con un reporte que envía el contador externo, presentando un reporte a gerencia elaborado de manera manual Excel, lo cual no muestra la realidad exacta; los procedimientos para emitir y aprobar un crédito no existe, por lo tanto tampoco la cobranza, solo se realiza de una manera continua: se capta la cartera de clientes por medio de páginas web, una vez identificados se procede a llamarlos solicitándole un correo electrónico para enviarles una carta de presentación.

3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

3.1 Alternativa de solución al problema general

¿De qué manera la gestión influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

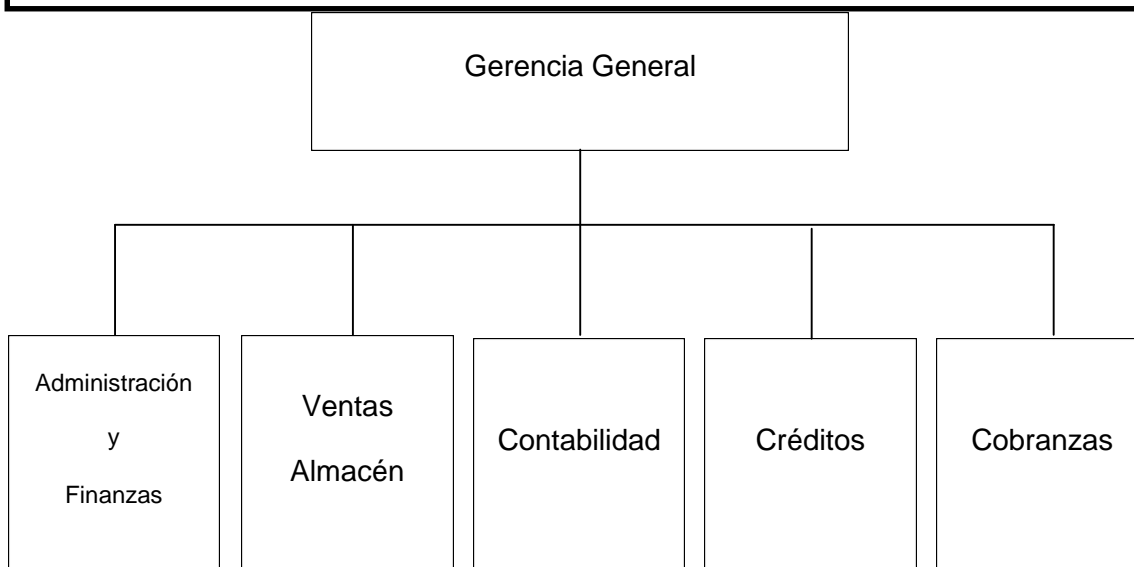
3.1.1 Respuestas al problema general como alternativas de solución:

- A. La gestión influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., por cuanto la gestión como concepto se conoce como el conjunto de determinaciones y acciones que conllevan al logro de metas anticipadamente constituido e influye en los procedimientos de los créditos y las cobranzas por tanto tiene que haber una elaboración de planes operativos y estratégicos.
- B. Como conjunto de decisiones y acciones, la gestión influye en los procedimientos de créditos y cobranzas por cuanto la gestión implica rapidez para el otorgamiento de los créditos y rapidez para obtener el cobro del crédito. También la gestión implica tener en cuenta los principios administrativos de planeación, organización, dirección y control, tomando en cuenta los objetivos y metas a lograr en la planificación de la empresa como el plan de negocios o proyectos de inversión alineados a los procedimientos de créditos y cobranzas.
- C. La gestión elabora más eficiente cada eslabón de la cadena de los procedimientos de créditos y cobranzas porque se ocupan en puntos determinados del prototipo empresarial para hacerlos más efectivos, así como aprobar la administración global de la empresa porque se ocupan desde la producción hasta la gestión del punto de venta, pasando por la logística y la promoción y eso permite encargar acciones con toda la seguridad posible.

D. Involucrar a todos los trabajadores porque aumenta la productividad, la gestión influye no solo con los trabajadores, también, permite el análisis de la información en tiempo real porque desarrollan sus habilidades y mejoran las tomas de determinación en función del análisis de diferentes datos, mejora la comunicación interna, se automatizan las acciones como las órdenes de stock o existencias al almacén o la logística, de forma que el funcionamiento de la empresa sea más fluido; así como, la posibilidad de anticipación, también nos permite hacer pronósticos de futuro y por tanto establecer líneas de negocio con mucha antelación para una buena gestión de la empresa Helios Perú S.A.C.

ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA MITIGAR LA PROBLEMÁTICA

El área de crédito y cobranzas debe estar a un nivel gerencial departamental como se muestra en este organigrama para sus efectos normativos internos de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO PROPUESTO POR LOS INVESTIGADORES

POLITICAS DE CREDITO

- ✓ 1. Tiempo
- ✓ 2. Plazos
- ✓ 3. Intereses Moratorios
- ✓ 4. Descuento por pronto pago
- ✓ 5. Descuento por volumen
- ✓ 6. Descuentos por articulos determinados
- ✓ 7. Compra minima
- ✓ 8. Inventario de Credito
- ✓ 9. Pago Anticipado
- ✓ 10. Ofertas
- ✓ 11. Credito Inicial
- ✓ 12. Visitas de Cliente
- ✓ 13. Ampliacion de credito
- ✓ 14. Disminucion de credito
- ✓ 15. Cancelacion de credito
- ✓ 16. Reconsideraciones
- ✓ 17. Transpasos y cambios de razon social

Fuente: Elaboración propia.

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PROPUESTO POR LOS INVESTIGADORES

DEPARTAMENTO DE COBRANZA

1. Ejecutivo de cobranza
2. El personal de cobranza
3. Políticas y procedimientos de cobranza
4. Registro y procedimientos de cobranza
5. Sistema de registros de cobranza
 - 5.1 Registros manuales
 - 5.2 Registros autorizados
6. Factores de calificación de la eficiencia de carta y su recuperación
7. Presupuesto de cobranza
8. El informe a la dirección
 - 8.1 El informe mensual
 - 8.2 El informe condensado
 - 8.3 Las variaciones y su implicancia de motivos
 - 8.4 la estrategia de corrección

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Alternativas de solución a los problemas específicos

3.2.1 Problema específico

¿De qué manera los manuales administrativos influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

3.2.1.1 Alternativas de solución al problema específico

- A. La aplicación de los manuales administrativos influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C. por cuanto estos manuales son técnicas administrativas de mejora continua que ha llevado a un mayor uso de las empresas, tanto en papel como en formatos electrónicos; los manuales administrativos son un registro escrito de información sobre actividades e instrucciones que conciernen a los trabajadores y son utilizados para establecer normas, reglas e instrucciones y orientar en forma ordenada y sistemática el desempeño de las atribuciones, funciones y tareas en la mejor práctica del trabajo sobre los créditos y las cobranzas y sus procedimientos.
- B. Los manuales administrativos son un documento que contienen información e instrucciones, ordenadas, sistemática, accesible y relevantes para ayudar a los miembros de la organización o a terceros que se relacionan con ella en su desempeño con respecto a la empresa Helios Perú S.A.C.
- C. Se componen de documentos formales. Cada versión es un documento no modificable, sin la aprobación previa de la Gerencia General que establece de forma confiable información para el trabajador; como son documentos formales, ellos establecen situaciones de naturaleza relativamente permanente, sin perjuicio de las actualizaciones periódicamente. Junto con el formato de papel tradicional, se utilizan

cada vez más formatos electrónicos y, sobre todo, la presentación de diversos manuales a través de páginas web y formatos multimedia que también contienen textos audiovisuales y otros.

- D. El manual de organización y funciones y otros manuales relacionados, presentan una visión general de la organización y determinan claramente las funciones y actividades atribuidas a cada cuerpo, contribuyendo así a evitar la existencia de dualidades en las cuales la responsabilidad por el desarrollo de una actividad sea dudosa, ellos también facilitan el proceso de inducción del equipo y sirven como herramienta de consulta de forma lógica para el procedimiento de concesión de créditos y realizar las respectivas colecciones.

3.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida la selección de clientes influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

3.2.2.1 Alternativas de solución al problema específico

- A. La selección de clientes influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C. por cuanto los clientes deben ser personas naturales o jurídicas que cumplan con las condiciones del crédito, es decir, Las características propios del tema o características del cliente se adaptarán a los objetivos de la calificación crediticia. Por ejemplo, si se solicita el préstamo para la financiación de un proyecto, son las principales cualidades o elementos de la evaluación a ser consideradas: la producción neta de moneda extranjera para cumplir con las metas y objetivos de la empresa o la persona jurídica, el grado de desvinculación, generando impuestos y generación de empleo etc.
- B. Al elegir una persona natural, las cualidades más importantes que deben considerarse son: sus ingresos, empleo, vivienda, estado civil, edad,

Referencias de otros bancos o financieras, sus Antecedentes de Pago y Reputación, Centrales de Riesgo, entre otros. Cada premisa determina una calificación en su valoración y de convenio con el método de organización elegido se le determina un precio. El producto controlará la terminación de ceder o no el crédito.

C. Procedimiento para usar las formas de calificación en la selección de clientes para el otorgamiento de los créditos:

Al utilizar los formularios de calificación crediticia, los analistas de crédito en su columna registran sus puntos de vista sobre la calidad crediticia. Estas columnas se pueden considerar objetivamente: buenas, aceptables o deficientes. También se les pueden dar calificaciones numéricas, 1, 2 o 3; Solo se propone una tercera partición, ya que una organización adicional puede desorientar la predicción más de lo que puede cooperar al resultado final. La explicación de los estándares de organización universal propuestos es la siguiente:

Buena: Puede tener una importancia de categoría entre 17 y 20 o entre 8 y 10 establecer a clientes que realizan con todos las clausulas para estar sujetos a crédito. La desigualdad en la categoría se define del convenio con el límite de crédito calificado y se determina la política de la institución. Estos clientes generalmente tienen un buen historial de crédito y sus referencias son buenas, por lo que siempre se aprueban o renuevan.

Aceptable: Considere el intervalo entre 12 y 16 o 6 y 8, teniendo en cuenta

las propiedades que aconsejan que el crédito debe terminarse solo luego de inconvenientes anormales o atrasos debido a los sacrificios continuos para cobrar o enviar una protesta anterior que pueda enfatizar el pago, pero generalmente es el problema que ha sucedido y no faltan, pero es una cuestión de observación.

Deficiente: Considera las propiedad que señalan que el crédito no se cancelará incluso cuando los impulso estén destinados a recobrar la inversión cedida a través de la venta en cuotas. Este cliente no solo mostrará problemas a corto plazo en términos de riesgo de crédito, sino que a mayor riesgo, habrá una mayor probabilidad de no pagar. Las características y características presentadas no desarrollan un ejemplo limitado sino que, por el opuesto, deben adaptarse a los requisitos del evaluador y a las propiedades determinadas del tipo de crédito solicitado. Se debe tratar de examinar las cualidades por separado, selectivamente y como una prioridad en el desarrollo de evaluación.

El propósito de la solvencia es lograr una adivinanza que se plasma en la mejor evaluación general aceptable, teniendo en cuenta toda la evidencia disponible. El resultado final es una decisión crediticia que toma en cuenta todas las pruebas y analiza cómodamente la predicción de una experiencia crediticia razonablemente previsible. Las predicciones o pronósticos pueden no ser correctos, pero es importante maximizar el impulso en la búsqueda, verificación y ratificación de las cualidades consideradas, especialmente cuando se evalúa la probabilidad de riesgo asumido en el crédito.

Métodos de calificación en la selección de clientes

Cada empresa tiene sus propios elementos de evaluación, por lo tanto, Helios Perú S.A.C. desarrollará un sistema de calificación adecuado que se ajuste al sistema para evaluar la carpeta de clientes. Sin embargo, se debe considerar los modos más utilizados: el método de porcentaje, la regla de puntuación y el sistema de claves.

a) Método Porcentual

Considerando un grado, determinado por un porcentaje a cada aspecto, característica o factor de evaluación, el total determinará el 100%. Pero calificará para ser sujeto de crédito con un porcentaje mayor al que considera la empresa según sus políticas, reglas y procedimientos.

b) Método de Puntajes

Considera un número como sistema de calificación a cada factor o aspecto de evaluación, el total máximo podría ser 10, 20 o 100 y calificar para el otorgamiento de línea de crédito cuando supere la mitad o más del puntaje establecido.

c) Método de Claves

Identifica al cliente y lo califica mediante un código o clave, estableciendo rangos de acuerdo a la característica considerada por la empresa. Además establece un criterio de confidencialidad de la categorización dada la dificultad que presenta para su definición.

3.2.3 Problema específico

¿De qué modo la evaluación del riesgo influye en los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa Helios Perú S.A.C., Lima 2016?

3.2.3.1 Alternativas de solución al problema específico

- A. La evaluación del riesgo influye en los procedimientos de créditos y cobros en la empresa Helios Perú S.A.C, teniendo en cuenta que: primero, una empresa de ventas con demanda en el mercado de sus productos, mayor que el espacio de aprovisionamiento, puede escoger a sus clientes que soliciten crédito más eficientemente que si fuera del suceso opuesto; y segundo, cuando el puesto de crédito es más

eficiente, en sus políticas, procedimientos; la escala de riesgo basada en la seguridad del pago será tanto más amplia cuanto más variable.

- B. Hay casos en que las compañías de ventas realizan señaladas promociones, y se le exige que solicite solicitudes de solicitantes con un riesgo malo o regular de que su producto sea popular en el mercado. A menudo, la pérdida por este criterio, si las hubiere, se ha producido como costos de publicidad. Las mercancías almacenadas o inmovilizadas congeladas de capital de trabajo y que también incrementan los importes de acopio, pueden tener un precio castigado. En estos casos, la compañía se somete a diferentes procedimientos para tratar de vender los productos, aún por debajo del precio de reemplazo, si ese es el caso. Otra opción es proporcionar los créditos con precios atracción o plazos largos.
- C. El paso siguiente en el desarrollo de crédito es establecer el término de crédito. Este término solo se asigna cuando se han tenido en cuenta y analizado todos los factores, así como la información. El límite de crédito es el monto correspondiente al monto contiguo en que el acreedor asume la deuda máxima que un demandante desea obtener durante un cierto período de tiempo que cumple con su compromiso y paga puntualmente.

Creemos que es una desorientación sobre cuál es ciertamente el límite de crédito, cómo se determinará y su nivel crítico, una vez que se haya solucionado.

El próximo punto, proponemos una solución alterna para la fijación del margen de crédito. En este caso el margen no se considera absoluto, sino como aviso previo en la gestión de la cuenta.

- D. Igualmente puede estar sujeto a examen y cambio independientemente según las eventualidades y el criterio de otorgamiento del crédito y sin duda será rentable para la compañía. Al menos uno se asegura de que el margen dado a un cliente no afecte la continuación de las ventas y las ganancias que surjan de un cliente en particular por el interés y la atención que se debe pagar en las cuentas de crédito.

Las maneras para determinar el margen, aunque incorrectos y algunas veces injustos, las expansiones o restricciones difieren del cliente (personas físicas) y los comerciantes (personas jurídicas), por lo tanto, se tomarán en cuenta diferencias separadas con respecto a:

¿Cuánto puede pagar puntualmente?

Personas naturales para evaluación del riesgo:

Puede señalar algunos requisitos comunes para clientes como:

- a) Ingresos familiares en proporción a la cantidad de componentes.
- b) Otros pasivos que reducen el margen para el ingreso total.
- c) El nivel de vida del cliente.
- d) Cantidad determinada por el cliente.
- e) Otra información sujeta a examen.

Esta aclaración se obtiene de la petición de crédito presentada por el solicitante a la empresa después de la comprobación.

Personas jurídica para evaluación del riesgo:

Además de tener en cuenta la identidad y la situación específica del interesado, deben tenerse en consideración otras posturas al resolver el margen de crédito mercantil. Por más que el cliente mantenga un buen comportamiento en determinado crédito no significa que pueda mostrar

otro comportamiento cuando sus compromisos son mayores de lo que normalmente puede soportar.

Según las eventualidades, se recomiendan las siguientes maneras:

Tanto como solicita la persona jurídica:

A pesar de que puede ser considerado un procedimiento práctico consiste en proporcionar al negociante tanto crédito como desee, siempre y cuando se paga a lo convenido, y es cierto que las garantías otorgadas cubre solicitud general. Si bien se paga de forma adecuada, esta fórmula es muy apropiada y debe continuar mientras que el cliente implique un peligro mínimo y debe reducirse o restringirse en cada caso cuando ocurra lo opuesto.

Tanto como la competencia le concede:

Es aconsejable verificar constantemente el crédito más alto que otros proveedores de la misma línea lo hayan propuesto para determinar el margen original que se otorgará al nuevo cliente. Sin embargo, esto tiene sus desventajas, porque la política de crédito de una compañía en vínculo con otra, no necesariamente coincide con volúmenes equivalentes o iguales de entrega. Por tal motivo, es recomendable hacer un examen preliminar de las referencias recibidas si la nueva cuenta hace un uso significativo.

Por el valor de las existencias:

Determinar el importe contiguo de la presencia de bienes, examinadas directa o indirectamente, es parte de la estimación de la importancia y, a menudo, la fuerza de las empresas comerciales investigadas para resolver su límite de crédito.

Constantemente se estima que estos artículos en stock pueden de alguna manera servir como respaldo de seguridad para créditos

posteriores, como garantizar los bienes a protección de la compañía que extiende el crédito.

Por las compras de temporada:

Se puede computar un promedio mensual para compras de estación y fuera de estación para clientes cuyo negocio es estacional. Aquí están los documentos de propiedad que la compañía debe examinar la información necesaria de un cliente particular cuyas órdenes son estacionales o exigentes en ciertos momentos del año.

Monto gradual asignado según experiencia:

El recurso muy usual y práctico es comenzar concediendo un crédito reducido y luego aumentarlo de acuerdo con la experiencia registrada por el vendedor durante un cierto período. (Puede ser un año). Este método es muy apropiado para las empresas que comienzan a otorgar préstamos y / o para pequeñas empresas con capital limitado.

Se aconseja que los procedimientos antes mencionados se complementen mutuamente porque el comercio generalmente no tiene patrones de comportamientos estables, sino cambios debidos a las condiciones económicas debido a la dinámica del comercio en sí mismo.

Revisión del límite del crédito

Una determinación de crédito jamás debe ser respetada como definitiva o final, ya que la mecánica inestable de la actividad comercial permitirá una revisión periódica de los márgenes de acuerdo con las acciones tomadas y las eventualidades que surgen.

Sin embargo, un margen de crédito debe revisarse cuando:

- a) El cliente requiere crédito adicional o excede el margen determinado por la compañía (es recomendable revisar las garantías otorgadas).

- b) El cambio de información le permite conocer el canje es la situación financiera del cliente.
- c) El cliente no realiza sus pagos exactos (verifique la demora).
- d) Los términos financieros requieren una decisión para reprimir y / o extender las líneas de crédito al vendedor.
- e) Cuando la credibilidad del cliente está en juego.

En resumen, el límite de crédito generalmente se resume de la siguiente manera:

- Dependiendo del importe de las garantías
- Dependiendo de la capacidad de pago
- En su compromiso de cumplir con sus obligaciones
- Solvencia moral o económica
- Experiencia comercial y / o actividades.

Alternativa de solución:

HELIOS PERUSAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de diciembre 2016 y al 31 de diciembre 2016 Con mejora

	Actual		Mejora	
	<u>2016</u>		<u>2016</u>	
	S/.		S/.	
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Caja y Bancos	137,018	11%	143,869	13%
Cuentas por cobrar comerciales	296,325	24%	162,979	15%
Otras cuentas por cobrar Diversas	32,445	3%	32,445	3%
Existencias	549,858	44%	549,858	49%
Otros Activos	<u>202,304</u>	16%	<u>202,304</u>	18%
Total Activo Corriente	<u>1,217,950</u>		<u>1,091,455</u>	
 MAQUINARIA Y EQUIPO				
Otros activos no corrientes		0%		0%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	34,583.02	3%	34,583.02	
Intangibles	7,216.09	1%	7,216.09	
Depreciación y amortización acumulada	<u>-10,788</u>	-1%	<u>-10,788</u>	-1%
	<u>31,012</u>		<u>31,012</u>	
TOTAL ACTIVO	<u><u>1,248,962</u></u>	100%	<u><u>1,122,467</u></u>	96%

PASIVO Y PATRIMONIO NETO**PASIVO****PASIVO CORRIENTE**

Tributos por pagar	10,569	1%	10,569	1%
Remuneraciones por Pagar	24,094	2%	24,094	2%
Proveedores	9,142	1%	6,857	1%
Otras cuentas por pagar	837,980	67%	713,770	64%
Pasivos diferidos	<u>65,232</u>	5%	<u>65,232</u>	6%
Total Pasivo Corriente	<u>947,018</u>		<u>820,522</u>	

PASIVO NO CORRIENTE

Obligaciones Financieras LP	<u>-</u>		<u>-</u>	
	-		-	

PATRIMONIO NETO

Capital	500	0%	500	0%
Capital Adicional	135,240	11%	135,240	
Resultados Acumulados	(27,346)	-2%	(27,346)	-2%
Resultados del Ejercicio	<u>193,550</u>	15%	<u>193,550</u>	17%
Total Patrimonio Neto	<u>301,944</u>		<u>301,944</u>	

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	<u>1,248,962</u>	100%	<u>1,122,466</u>	88%
	0.00		0	

- 0% (0)

-

COMENTARIOS DE LA MEJORA APLICADA

La implementación de esta mejora tiene un significado importante para la gestión efectiva del área de crédito y cobranza, ya que evalúa periódicamente la eficiencia y eficacia de ese departamento. Su establecimiento permite, al mismo tiempo, el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la compañía.

Si se respetaría la política de cobranza de la empresa Helios Perú SAC, tendríamos un 45% de mejora y rotación efectiva del dinero para cubrir nuestras deudas.

- Teniendo mejor rentabilidad para la empresa.
- Mejor liquidez de efectivo.
- Retorno de las ventas será más efectiva.
- Se tendrá menos probabilidad de clientes morosos.

RATIOS FINANCIEROS APLICANDO LAS MEJORAS

Ratio de liquidez =	1,091,455.00	=	1.33
general	820,522.00		

Esto quiere decir que el activo corriente es s/ 1.33, la empresa cuenta con s/.

1.33 para pagar la deuda cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de pago.

Mencionando también si se aplicaría todas las recomendaciones en esta gestión mejoraría 0.04.

Ratio de rentabilidad =	193,550.00	x 100	=	17.24
economica	1,122,466.00			

Con la mejora la empresa generaría 17.24% por cada sol invertido en sus activos y la rentabilidad de la empresa estaría siendo más efectiva la gestión.

Rotacion de las cuentas	=	595,884.00	=	3.66
por cobrar		162,979.00		

Las cuentas por cobrar rotan 3.66 veces al año. El promedio de periodo de cobranza y la rotación de cobranza entre 360 días de año comercial y bancario, recibiremos una mejora 3.66 veces más al año, habiendo una diferencia de mejora por 1.65, siendo buena para la rentabilidad de la empresa.

CONCLUSIONES

- 1) La gestión es un conjunto de decisiones y acciones que van a determinar la forma objetiva de implementar la planeación, la organización, la dirección y el control en los procedimientos de créditos y cobranzas que deberá desarrollarse en la empresa **Helios Perú S.A.C.** para el mejor control de los problemas existentes actualmente en el otorgamiento de créditos en forma desordenada, sin ninguna planificación, estudio ni control al respecto sobre los clientes a quienes otorgan créditos, generándose pérdidas en la empresa por deudas incobrables, reflejados en los estados financieros.
- 2) Los manuales administrativos tiene mucha influencia en la gestión de los créditos y las cobranzas y es por ello, que deberá elaborarse el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos, el manual de políticas de la empresa y principalmente el manual de políticas de créditos y cobranzas de la empresa en estudio; habida cuenta de la cantidad de clientes potenciales con que cuenta la organización.
- 3) La selección de los clientes tiene mucho que ver con una buena gestión de los créditos y las cobranzas que debería realizar la empresa Helios Perú S.A.C., debiendo realizar un debido análisis de los ingresos de la misma, solicitar los estados financieros en el caso de empresas, solicitar información en las centrales de riesgo, verificar los antecedentes crediticios de los clientes, con la debida supervisión de la gerencia general que deberá aprobar los créditos.
- 4) Siempre existirá riesgos en el otorgamiento de los créditos; sin embargo, los riesgos deben controlarse para no perder a los clientes; analizando y seleccionado a los deudores, no endeudando a los que se encuentran en las centrales de riesgo, para no tener problemas de liquidez y tener una buena gestión para vender a crédito y aumentar las ventas.

RECOMENDACIONES

- 1)** Implementar procedimientos administrativos para cumplir con el otorgamiento de los créditos y las cobranzas; se debe planificar, organizar, dirigir y controlar el otorgamiento de los créditos porque al fin y al cabo, los créditos ayudan a la empresa a crecer; la empresa vende más con los créditos y eso es la gestión en función al desarrollo de la empresa Helios Perú S.A.C. y la influencia en los procedimientos de créditos y cobranzas en el estudio realizado.
- 2)** Poner en funcionamiento los manuales administrativos, como el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos, el manual de políticas y principalmente el manual de políticas de créditos y los procedimientos de cobranzas; indicando que la importancia de estos manuales, radica en que son herramientas de gestión, para el desarrollo de la misma empresa, atendiendo a sus clientes sin distinción alguna.
- 3)** Llevar a cabo una verdadera selección de los clientes, implica involucrarse en el análisis y la investigación en las centrales de riesgo, conocer los estados financieros de las empresas, contar con personal especializado para estos fines, verificar por internet los antecedentes de los futuros clientes; es decir, atender muchas de las teorías y técnicas indicadas en la investigación, haciendo que ello se cumpla a cabalidad, no dejando de lado estos estudios, que servirán para el desarrollo de la empresa.
- 4)** Elaborar e implementar un Reglamento de Créditos y Cobranzas; así como la elaboración de planes operativos y estratégicos; también, una óptima gestión en la evaluación del riesgo, tanto por parte de la empresa que otorga el crédito, como de la empresa que recibe el crédito, haciendo firmar títulos valores como: letras de cambio, pagarés, cheques, facturas conformadas y comerciales; certificados de depósito, contratos comerciales, cartas de crédito y otros, aunados a los comprobantes de pago, entre otros documentos con la finalidad que ayuden a disminuir el riesgo y poder otorgar tranquilamente los créditos y no llegar a las cobranzas jurídicas.

REFERENCIAS

Libros

- Armijo, I. M. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa chemical mining s.a. Lima 2015*. Chimbote: publicaciones uladech.
- Castillo, G. M., córdova, J. K., & torres del castillo, J. (201). *Importancia del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa industrial cct s.r.l. En el distrito de comas en el año 2013*. Lima: publicaciones uch.
- Gonzales, I. E. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administracion tributaria de trujillo - satt" en el año 2014* . Trujillo: universidad nacional de trujillo.
- Hidalgo, E. V. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre - prensa digital en lima cercado*. Lima: publicaciones usmp.
- Montes, A.A. (2005). *La administración del departamento de créditos y cobranzas en empresas farmacéuticas*. México: universidad iberoamericana.
- Quimí, J. J., Pone, C. G., & Burgos, R. E. (2007). *Sistema para la gestión de cobranzas utilizando dispositivos móviles*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Uceda, L. K., & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l. en la ciudad de lima 2013*. Trujillo: publicaciones upao.
- Vera, L. A., & Romero, M. B. (2013). *Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de créditos y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de guayaquil* . Ecuador: Editora Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Libros en versión electrónica

Navarro, M. A. (2007). Técnicas de créditos y cobranzas. Lima: publicaciones navarro ma. Perú, U. T. (12 de Octubre de 2014).
[Http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/politicasdecobranza.html](http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/politicasdecobranza.html). Obtenido de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe>

Publicaciones periodicas

Artículo de revista versión electrónica

Ramirez, V. C. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa comercial facilito de la parroquia patricia pilar, provincia de los ríos*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Rodriguez, C. (14 de Febrero de 2014).
[Https://www.gestionyadministracion.com/empresas/concepto-de-gestion.html](https://www.gestionyadministracion.com/empresas/concepto-de-gestion.html). Obtenido de <https://www.gestionyadministracion.com>

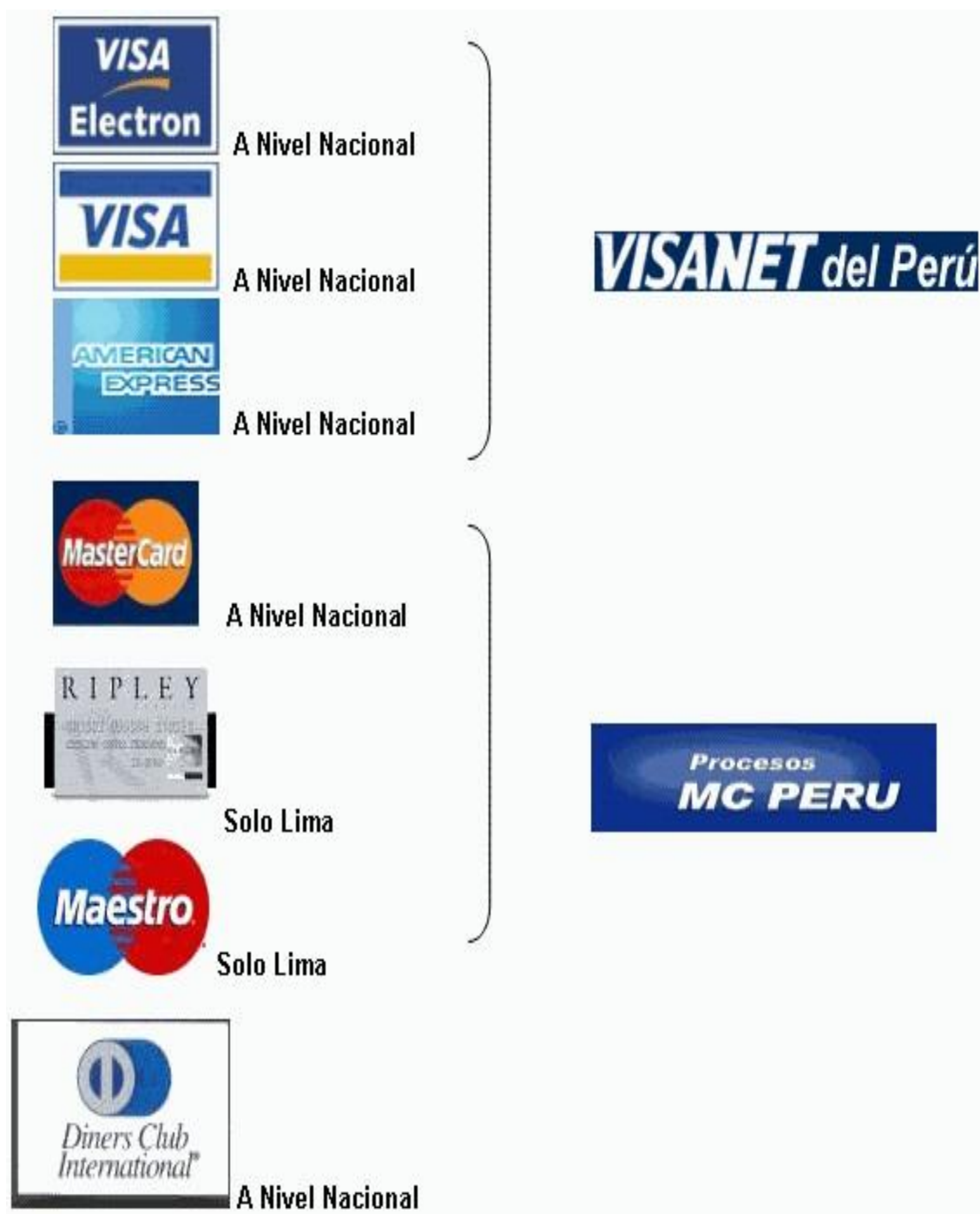


Políticas de crédito y cobranza de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

Apéndice 2: TARJETAS DE CRÉDITO DE VISANET EN EL PERÚ



Fuente: Elaboración propia.

Apéndice 3: PRODUCTOS DE LA EMPRESA HELIOS PERU S.A.C.



Fuente: Elaboración propia.